

ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ VE
KARİYER DANIŞMANLIĞI ANABİLİM DALI

YARDIM MESLEKLERİNDE TÜKENMİŞLİK SENDROMU

Dönem Projesi

Kadriye DİNÇ

Ankara-2008

ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ VE
KARİYER DANIŞMANLIĞI ANABİLİM DALI

YARDIM MESLEKLERİNDE TÜKENMİŞLİK SENDROMU

Dönem Projesi

Kadriye Dinç

Tez Danışmanı
Yar. Doç. Dr. Metin PİŞKİN

Ankara-2008



**ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**TEZSİZ YÜKSEK LİSANS DÖNEM PROJESİ
DEĞERLENDİRME BELGESİ**

**ANKARA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE**

Enstitünüzün İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ VE KARIYER DANIŞMANLIĞI Anabilim Dalında 06934528 numaralı Tezsiz Yüksek Lisans öğrencisi KADRIYE DİNÇ'in "YARDIM MESLEKLERİNDE TÜKENMİŞLİK SENDROMU" başlıklı tezsiz yüksek lisans dönem projesini yürütmekte olduğu proje danışman Yrd. Doç. METİN PİŞKİN tarafından 21/05/2008 günü yapılan değerlendirme sonucunda,

Tezsiz Yüksek Lisans Dönem Projesinin;

a) Başarılı,

olduğuna karar verildi.

Tezsiz Yüksek Lisans Dönem Projesini Yürüten Danışmanın

Adı Soyadı : METİN PİŞKİN

Tarih :

İmzası :

İÇİNDEKİLER

ÖZET	iv
ABSTRACT	vi
ÖNSÖZ	viii

BİRİNCİ BÖLÜM

1- GİRİŞ.....	1
1.1 İş ve Çalışma Kavramı	1
1.2 Çalışma Yaşamı.....	2
1.3 Çalışmanın Önemi.....	2
1.4 Araştırmanın Konusu.....	3
1.5 Araştırmanın Amacı	3
1.6 Araştırmanın Önemi	3
1.7 Araştırmada Kullanılan Teknik ve Yöntemler.....	5
1.8 Araştırmanın Sınırlılıkları.....	5

İKİNCİ BÖLÜM

2- İLİGİLİ YAYIN VE ARAŞTIRMALAR	6
2.1 Tükenmişlik Düzeyi	6
2.1.1 Tükenmişlik Kavramının Tanımı	6
2.1.2 Tükenmişliğin Belirtileri	6
2.1.3 Tükenmişliğin Dönemleri	7
2.1.4 Tükenmişliğin Sebepleri	8

2.1.4.1 Kişisel Tükenmişlik Sebepleri	9
2.1.4.2 Örgütsel Tükenmişlik Sebepleri.....	10
2.2 Tükenmişlik İle Yakından İlgili Önemli Kavramlar	10
2.2.1 Tükenmişlik ile Stres İlişkisi	10
2.2.2 Tükenmişlik İle İş Doyumu İlişkisi	12
2.2.3 Tükenmişlik İle İş Koliklik İlişkisi.....	13
2.2.4 İş Sağlığı Açısından Tükenmişlik Durumu	14
2.3 Kuramsal Temeller ve İlgili Araştırmalar.....	14
2.3.1 Tükenmişlik İle İlgili Kuramsal Açıklamalar	15
2.3.1.1 Freudenberg'in Katkıları	15
2.3.1.2 Maslach'ın Tükenmişlik Modeli	15
2.3.1.3 Perlman ve Hertman'ın Tükenmişlik Yaklaşımı	17
2.3.1.4 Meierin Tükenmişlik Yaklaşımı	17
2.3.1.5 Suran ve Sheriden'in Tükenmişlik Yaklaşımı	19
2.3.1.6 Cherniss Tükenmişlik Modeli.....	20
2.3.1.7 Pines Tükenmişlik Modeli	21
2.3.1.8 Edelwich Tükenmişlik Modeli.....	21
2.3.1.9 Gaines ve Sermier Tükenmişlik Modeli.....	22
2.3.2 İş Doyumu İle İlgili Kuramsal Açıklamalar.....	22
2.3.2.1 Herzberg'in Çift Etmen Kuramı.....	22
2.3.2.2 İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı	24
2.3.2.3 Denklik (Eşitlik) Kuramı	25
2.3.2.4 Wrom'un Beklenti Kuramı	26
2.4 Tükenmişlik İle Mücadele Yöntemleri.....	27

2.4.1 Tükenmişlikle Mücadele Geliştirilen Kişisel Teknikler	28
2.4.2 Tükenmişlikle Mücadele Geliştirilen Örgütsel Teknikler.....	29
2.4.2.1 İşgören Seçimi.....	30
2.4.2.2 Örgüt Geliştirme.....	30
2.4.2.3 Yönetim Geliştirme	31
2.4.2.4 İşin Modifikasyonu	32
2.4.2.5 Sosyal Destek.....	33
2.4.2.6 Yetki Devretme	33
2.4.2.7 Çevre Koşullarının İyileştirilmesi	34
2.5 Tükenmişlik Sendromu İle Yapılan Araştırmalar	34
2.5.1 Yurt Dışında Tükenmişlikle İlgili Yapılan Araştırmalar	34
2.5.2 Yurt İçinde Tükenmişlikle İlgili Yapılan Araştırmalar	40
2.5.3 Yurt Dışında İş Doyumu İle İlgili Yapılan Araştırmalar	50
2.5.4 Yurt İçinde İş Doyumu İle İlgili Yapılan Araştırmalar	53
2.5.5 Tükenmişlik ve İş Doyumu İle İlgili Yapılan Araştırmalar	59

BÖLÜM III

SONUÇ VE ÖNERİLER	63
3.1 Sonuç	63
3.2 Öneriler	65
KAYNAKÇA.....	68

ÖZET

YARDIM MESLEKLERİNDE TÜKENMİŞLİK SENDROMU

Kadriye Dinç

Ankara Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü

İnsan Kaynakları Yönetimi ve Kariyer Danışmanlığı

Anabilim Dalı

Danışman: Yrd. Doç. Dr. Merin Pişkin

Başkalarına yardım sağlayan mesleklerde çalışan bireylerde, çalışma koşullarının bir sonucu olarak görülen; idealizm, enerji ve amaçta sürekli olarak artan bir kayıp anlamına gelen tükenmişlik kavramı çoğu zaman umutsuzluk kavramı ile iç içe durumdadır.

Tükenmişlik, bir stres denklemidir ve ilerleyici bir süreçtir. Tükenmenin nedenleri, insanın beklentileri ile ilişkilendirilmektedir. Genellikle gerçek dışı beklentilerinin ve gerçek ile beklentiler arasındaki uyumsuzluğun fazla olması sonucunda gelişen bir durumdur. Bireyin seçme özgürlüğünün bulunmadığını ya da seçeneklerinin sınırlı olduğunu gördüğü ve kendi adına enerjisini harekete geçiremediği öznel duygu durumudur. Bireyde umut ya da umutsuzluk tablosu büyük ölçüde birtakım

bilişsel süreçlerin etkileşimi sonunda ortaya çıkmaktadır. Bu süreçler; hedefe ulaşma yolunda şanstın ziyade yeteneği önemsemeye, başkalarına olan güven duygusuna ve uzun dönemli amaçlara oranla kısa dönemli amaçlara ulaşma çabasına olan inanç ile bu söz edilenler arasındaki etkileşim olarak sayılmaktadır.

Çalışmanın ilk bölümlerinde tükenmişlik kavramı anlatılıp, kuramsal açıklamalara yer verilmiş olup çalışmanın son bölümünde ise konuyla ilgili yurt dışı ve yurt içi yapılan araştırmalardan örnekler verilip tükenmişlik sendromu ile mücadele yöntemlerinden bahsedilmiştir.

ABSTRACT

BURN OUT SYNDROMES IN HELPING OCCUPATIONS

Kadriye Dinç

Ankara University
Institute of Social Sciences
Management of Human Resource & Career Consultancy

Advisor: Assoc.Dr. Metin Pişkin

The concept of burn out is seen at individuals who work in support providing professions as a result of working conditions and meant continuous loss of idealism, energy and goal, is usually integrated with desperation.

The burn out is a stress equation and it is a progressive process. The causes of burned out are associated individuals' expectations. It usually develops in at situations at which unrealistic expectations present and expectations are inconsistent with reality. It is an individual's personal condition in which chose freedom lacks or choices are limited and not be able to arouse his/her own energy. In individuals hope or hopelessness scene develops as a result of interactions of some cognitive processes. These processes are count as giving importance to capability rather than chance for attaining the goal, trust issues for others, giving credit to short term goals rather than long term goals and interaction with these terms.

In the first parts of the study, burn out is explained and theoretical explanations are stated. In the last part of the study examples from both domestic and abroad studies are depicted and dealing with burn out syndrome methods is mentioned.

ÖN SÖZ

Günümüzde birçok meslek alanında insanlarla yüz yüze ve yakın iletişim kurmak gerekmektedir. İnsanlarla yüz yüze iletişimin yoğun olduğu alanlarda çalışanlarda duygusal tükenmişliğe kadar varan düzeylerde duygusal tepkiler gözlenmektedir. Tükenmişlik özellikle, insanlarla yoğun iletişim gerektiren meslek gruplarında çalışanlarda görülen, mesleğin doğası gereği yaşanan stresle basa çıkamama sonucunda gözlenen fizyolojik ve duygusal alanlarda hissedilen tükenme hissiyle kendini ortaya koyan bir durumdur.

Tükenmişlikle ilgili unsurları belirlemeye yönelik araştırmalar kişiler arası ilişkiler, motivasyon, fazla iş yükü ve kişinin stresle basa çıkmadaki başarısının tükenmişlikle ilişkili olduğunu göstermektedir. İş yerinde yaşanan iç çelişki ve bu çelişkinin doğurduğu stres çalışanları tükenmişliğe eğilimli hale getirmektedir. Stres ve motivasyonun tükenmişlikte önemini vurgulayan araştırmalar, iş stresi yüksek olmasına rağmen motivasyonu düşük olan çalışanların tükenmişlik yaşamadıklarını belirtmektedir.

Çalışmanın hazırlama aşamasında yardımlarını ve görüşlerini eksik etmeyen danışman hocam Yard. Doç. Dr. Metin Pişkin'e teşekkürlerimi sunarım.

I.BÖLÜM

1. GİRİŞ

Bireylerin, örgütlerin ve toplumların hızla değişen dünya koşullarına uyum sağlayabilmesi için gösterdikleri çabalara yön verecek temel etkenlerden biri insanın kendisidir. Çağımızda özellikle büyük kentlerde teknolojik gelişmenin getirdiği değişimleri yaşayan birey, bu gelişmenin yarattığı evrensel çatışmaların, gelişmelerin olumsuz etkisiyle zorlanırken yaşadığı çevrenin doğal, toplumsal kaynaklı zararlı etkenlerini de yüklenmek zorunda kalmıştır. Bu yüzden çalışan insanın beden ve ruh sağlığını korumak, onu çalışmanın ve işyerinin fiziki yapısı, toplumsal kaynaklı zararlı etkenlerinden uzak tutmak çağdaş bilimin temel amaçlarından biri olmuştur. Bu amaca ulaşabilmek için kısaca; bireyin beden ve ruh sağlığını bozan zararlı etkenlerin ortadan kaldırılması, önlenmesi, çalışan insanın bedensel, ruhsal özelliklerine uygun iş alanlarının bulunması, işin insana, insanın işe uygun olması önerilmiştir (Köknel, 1997).

İş doyumu, insanların yaptıkları işe karşı tutumları olup bilgi, inanç, duygu, davranış ve değerlendirmeleri içerir (Organ ve Hammer, 1982). Çalışanın istekleri iş uyumu ile ne kadar örtüşürse iş doyumu o kadar artar. İş doyumsuzluğu ise çalışanın işine karşı olumsuz tutum ve davranışı ile açıklanabilir (Musal, Engin ve Elçi, 1995).

Doyum ve doyumsuzluk, yeni alternatifler ortaya çıktığında ya da benzer işlerde çalışanlarla yapılan karşılaştırmalarda daha belirgin ortaya çıkar. Olumsuz çalışma koşulları altında çalışma, bireyi tüketerek ister istemez verdiği hizmetin, üretimin nitelik ve niceliğinde bozulmaya neden olabilmektedir (Çam, 1995). Çalışma yaşamındaki bu olumsuz etkenler çalışanların iş verimini, sağlığını ve sosyal yaşantısını etkilemekte, bu etkileşim de çalışanların iş doyumunda azalmaya ve tükenmişlik sendromunun oluşmasına neden olabilmektedir (Özbek ve Girgin, 1993).

1.1 İş ve Çalışma Kavramları

İş üretken bir faaliyettir ve sonucunda bir ürün ortaya çıkar; bu ürün insanı simgeleyen somut bir sonuçtur (Baysal, 1993). Çalışma ise, bireyin bedensel ve zihinsel güçlerini belli bir amaca yönelik olarak ve planlı bir şekilde kullanabilmesidir (Aytaç, 1997).

Literatürde iş ve çalışmaya ilişkin pek çok tanım yapılmıştır. Gündelik konuşmada bu iki kavram farklı anlamlarda, birbirlerinin yerine ve hatta bir arada kullanılabilmektedir. “İşe gitmek, iş bulmak, işi olmak, çalışmak, bir işte çalışmak vb.” bu iki kavramın günlük konuşmamıza yansıyan biçimlerine örnektir.

Bir “iş yaptığımızda” veya “çalıştığımızda” ;

Bedensel ve zihinsel güçlerimizi kullanıyoruz,

Bu çabalarımız sonunda bir ürün veya hizmet ortaya koyuyoruz,

Bu ürün veya hizmet başkaları için yararlı, bir değer ifade ediyor ve karşılığında gelir elde ediyoruz.

1.2 Çalışma Yaşamı

Çalışma, bir işverene bağımlı veya bağımsız olarak yapılabilir. Bağımsız çalışmada birey, girişimci olarak kendi adına çalışmaktadır. Bireysel kariyer yönetimi açısından çalışmanın bağımlı veya bağımsız olması önem taşımaz. Bunlar çalışmanın biçimleridir ve birey çalışma yaşamını bu biçimlerde sürdürür.

Çalışmanın bağımlı veya bağımsız olması, bireyin olanaklarına ve tercihinine bağlıdır. Birey tüm çalışma yaşamı boyunca bağımlı veya kendi adına çalışabileceği gibi, bağımlı ve bağımsız çalışma arasında geçişler de yapabilir. Çoğu bağımlı çalışanın hayalinde günün birinde “kendi işini kurmak” vardır. Buna karşın kendi işini kuran bazı bireylerin de bağımsız çalışma yaşamından umduklarını bulamamaları sonucu tekrar bağımlı olarak çalışmaya başlamaları ile sıkça karşılaşılır.

1.3 Çalışmanın Önemi

Çalışma bireye toplum içinde yer ve rol kazandırır. Ona toplumsal nitelikler ve sorumluluklar yükler, bireyi topluma bağlar, toplumla bütünleştirir (Köknel, 2000). Çalışma ile birey, enerjisini, diğer insanlara yararlı olacak şekilde kullanmaktadır. Yararlı olma duygusu bireye haz verir.

Çalışma yaşamı, sosyal ilişkilerde bulunabileceği bir çevre sağlar. Birey, çalışması sonucunda toplumun üretken bir üyesi olarak saygı görür. Bireylerin, yaşamlarına ilişkin birçok hedeflerine ulaşmaları, çalışmalarını ile mümkündür.

Çalışma, bireylerin hem maddi, hem psiko-sosyal gereksinimlerini karşılamaya yarayan bir araçtır. Sonuçları ile bireylerin birçok gereksinimini karşılayan ve bireyin yaşamında önemli bir yer tutan çalışmanın bir araç olduğu, amaç olmadığı gözden kaçırılmamalıdır.

1.4 Araştırmanın Konusu

Tükenmişlik konusunu ele alan bu çalışma bir literatür araştırmasıdır. İnsanların işlerinde yaşadıkları ilişkilerin zorlaşması ve buna bağlı olarak bir şeylerin ters gittiği yolundaki inancın artmasıyla gelişen süreç, bizi modern çağın önemli bir fonememniyle karşı karşıya bırakmaktadır. Tükenmişlik olarak nitelendirilen bu fonemen, 1970’li yıllarda Amerika da özellikle insanlara hizmet verilen alanlarda çalışanlarda görülmeye başlanmıştır.

Tükenmişlik kavramı enerji, güç ve kaynaklar üzerindeki aşırı taleplerden dolayı kişinin başarısız olması, yıpranması ve tükenmesi olarak nitelendirilmektedir. Tükenmişlik üç faktörlü bir yapı olarak ele alınmaktadır. Bunlar, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarının azalması şeklinde ifade edilmektedir.

Tükenmişlik Sendromu nedir? Sorusundan yola çıkarak günümüze kadar beraberinde getirdiği sorunlarda ele alınarak, tükenmişliğin tanımları yapılmış, belirtileri, nedenleri, konuyla ilgili kuramlar ve yapılan araştırmalar çalışma içinde yer almıştır.

1.5 Araştırmanın Amacı

Bu araştırmada tükenmişlik sendromunun; tanımı, belirtileri, dönemleri, sebepleri ve yakından ilgili kavramlarla ilgili açıklamalar yapılacak, tükenmişlikle karşılaşıldığında neler yapılması gerektiği üzerinde durulacaktır.

1.6 Araştırmanın Önemi

Çalışan insanların, yaşamlarının büyük bir kısmı iş ortamında geçmektedir. İş ortamında karşılaşılan her farklı durum birey için sorun haline gelebildiği gibi, bireyin gelişimine katkı da sağlayabilir. İnsanlarla çalışmayı gerektiren mesleklerde, duygusal süreçlerin yoğunluğu, sürekli insanlarla ilişki ve etkileşimin gerekliliği, kişilik özelliklerinin çalışmaları etkilemesi stresin daha yoğun yaşanmasına neden olabilmektedir (Ergin, 1992).

Tükenmişlik, bireyler ve iş yaşamı üzerinde önemli sorunlar oluşturmaktadır. Çalışanların tükenmişlikle ilgili septomları fazla olmasına rağmen bunlar anlaşılır yapıda değildir. Her mesleğin kendine özgü septomları olduğu unutulmaması gereken bir noktadır (Işıkhan, 2004:43). Kişisel anlamda tükenmişlik ağır ve ölümcül hastalıklara neden olabilecek bir dönemdir. Çünkü bu durum herhangi bir organı yada sistemi rahatlıkla etkisi altına alabilir (Medicana, 1993:76). Tükenmişliğin en önemli ve bireye en çok ipucu veren sonuçlarından biri, bireyin enerjisindeki azalmadır. Bireyin enerjisi eskiye oranla fark edilebilir şekilde azalmışsa, bir şeyler ters gitmektedir (Freudenberger ve Richelson, 1981:443). Tükenmişlik yaşayanların duygusal yorgunluğu beraberinde fiziksel yorgunluğuda getirir. Sendromu yaşayanlarda yoğun gerginlik, rahat uyamama, baş ağrısı, kronik yorgunluk, ülser gibi mide rahatsızlıkları, boyun ve sırt ağrıları gibi rahatsızlıklar görülmektedir. Kişiler yaşadıkları bu tarz problemlerle baş edebilmek için ağrı kesici ilaçlara, uyku ilaçlarına, alkole ve uyuşturuculara yönelebilmektedirler (Maslach ve Zimbardo, 1982:74). Bireyin mesleki başarısındaki düşüş örgüt başarısını da önemli ölçüde etkileyecektir. Çünkü tükenmişlik yaratıcılığı engellemekte, bireyin müşteri ve meslektaşlarıyla verimli şekilde çalışma kapasitesini düşürmektedir (Maslach ve Leiter, 1997:74). Dolayısıyla tükenmişlik örgüt yapısında da oldukça önemli değişikliklere sebep olmaktadır. İşe katılımın düşmesi, iş doyumunda azalma, grup bağlılığın azalması, işe devamsızlık, işten ayrılma, performans miktarı ve kalitesindeki düşüş (Izgar, 2001:21), tükenmişlik sendromunun örgüt ortamındaki zararlı sonuçlarına örnek olarak verilebilir. Tükenmişliğin gelişiminde, iş ve rol özelliklerinden kaynaklanan etkenler kişisel özellikler ve örgütsel özellikler etkili olabilmektedir. Tükenmişlik ile başa çıkabilmek için bireylerin ve örgütlerin bu olgu hakkında bilgilenmeleri, tükenmişlik belirtilerinin erken fark edilerek gerekli önlemlerin zamanında alınmasını dolayısıyla. çalışanların ve işletmelerin tükenmişlikten görebilecekleri zararı en aza indirmeleri mümkün olabilmektedir. Bu nedenle bu çalışmanın gerek işletmelere gerekse bu işletmelerde çalışan ve tükenmişlik sendromu yaşayan ya da yaşama olasılığı olan bireylere faydalı olacağı umulmaktadır.

1.7 Araştırmada Kullanılan Teknik ve Yöntemler

Bu alışma tükenmişlik kavramı üzerinde tarihsel süreç içinde yapılan çalışmalara ve elde edilen bulgulara yer veren bir literatür araştırmasıdır. Bu amaçla 1970’lerden günümüze gelinceye kadar tükenmişliğin nasıl ortaya çıktığı, tükenmişliğin sebeplerinin ne olduğu konusunda literatür bilgileri irdelenecektir.

Çalışmanın birinci bölümünde kavramsal erveye, ikinci blmde konunun açıklamalarına, ilgili kuramlara ve mücadele yöntemlerine, üçüncü blmde ise sonuç ve değerlendirmeye yer verilecektir.

1.8 Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu araştırma, konuyla ilgili yurt içi ve yurt dışı literatür çalışmalarının ve araştırmaların derlendiği ve sunulduğu bir literatür çalışmasıdır.

II. BÖLÜM

2- İLGİLİ YAYIN VE ARAŞTIRMALAR

Bu bölümde konuyla ilgili kavramlara ve kuramlara yer verilmiştir.

2.1. Tükenmişlik Düzeyi

2.1.1. Tükenmişlik Kavramının Tanımı

1970’li yılların sonu ve 1980’li yılların başında ortaya çıkan tükenmişlik kavramı, ilk olarak 1974 yılında Freudenberger’in stresle ilgili ve ‘Journal of Social Issues’da yayınladığı çalışmalarında yer almıştır (Peker, 2002). İnsanın iç kaynakları üzerinde karşılanamayan istek ve taleplerden dolayı ortaya çıkan tükenme durumu, başarısızlık, yıpranma, enerji ve güç kaybı olarak tanımlanmıştır (Freudenberger, 1974).

Bir nedene bağlılık, yaşam tarzı veya ilişkiler sebebiyle oluşan asabiyet ya da yorgunluk olarak tanımlanan tükenmişlik hayatımıza anlam kazandırma gayretimiz sonucunda oluşan bir olgu veya çağımızın toplumsal yaşantısının bir ürünü (Freudenberger ve Richelson, 1981), yardım edici mesleklerde çalışan insanların çalışma koşullarının bir sonucu olarak, idealizm, enerji ve deneyimlerindeki azalma sürecidir (Edelwich, 1980).

Birçok araştırmacı için tükenmişlik, beklentiler, tutumlar, güdüler ve duygular içeren, bireysel düzeyde ortaya çıkan, içsel psikolojik bir deneyimdir (Akçamete, Kaner ve Sucuoğlu, 2001).

Tükenmişlik; geniş anlamda ‘ öznel olarak yaşanan, duygusal taleplerin yoğun olduğu ortamlarda uzun süre çalışmaktan kaynaklanan, fiziksel yıpranma, çaresizlik, ümitsizlik duygusu, hayal kırıklığı, olumsuz bir benlik kavramının gelişmesi, işe, iş yerine, çalışanlara ve yaşama karşı olumsuz tutumların gelişmesi gibi belirtilerin eşlik ettiği bir durum’ olarak tanımlanır (Demirtaş ve Güneş, 2002).

2.1.2 Tükenmişliğin Belirtileri

Tükenmişlik verilen hizmetlerin niteliğini, niceliğini bozduğu gibi bu sendromu yaşayan hizmet veren bireylerinde sağlığı olumsuz etkilenmektedir. Belirtileri ise yapılan araştırmalara göre üç ana grupta toplanmıştır.

1. Fiziksel Belirtiler: Bedensel olan fiziksel belirtiler genel sağlıkla ilgili belirsiz şikâyetlerdir. Ciddi göğüs ağrıları, canlılığı kaybetme (Batlaş ve Batlaş, 1998), sık görölen baş ağrısı, solunum güçlüğü, uyuşukluk, genel ağrı ve sızılar, yüksek kolesterol, yorgunluk, bitkinlik hissi, sık görölen soğuk algınlıkları, mide hastalıkları (Çam, 1991), bulantı, kas krampları, bel ağrısı, uyku bozuklukları, hastalıklara bağışıklığın azalması (Ersoy, Yıldırım ve Edirne, 2001), hafıza problemleri, hiper tansiyon, hızlı kalp atması (Izgar, 2001), kilo kaybı veya şişmanlama, diyabet, alerji, deri şikâyetleri (Maslach ve Lietler, 1997).

2. Psikolojik Belirtiler: Duygularla ilgili belirtiler daha önce ortaya çıkar ve daha kolay tanınır. Yalnızlık, yardımsızlık, umutsuzluk duyguları, engellenmişlik (Baltaş ve Baltaş, 1998), aile sorunları, uyku düzensizliğı, depresyon, psikolojik rahatsızlıklar (Sabuncuoğlu,1996), sinirlilik, agresiflik, daha cezalandırıcı olma, düşmanlık duygusu geliştirme, korku ve kaygı (Sürgevil, 2006) gibi belirtiler sayılabilir.

3. Davranışsal Belirtiler: Çabuk öfkelenme, işten nefret erme, şüpheli ve endişeli olma, alınganlık, takdir edilmediğini düşünme, iř doyumsuzluğu, iře geç gelme, özgüven ve özsaygıda azalma, evlilik ve aile çatışmaları, iče kapanma, suçluluk, hevesin kırılması, kolay ağlama, unutkanlık, rol çatışması, başarısızlık hissi, alaycı olma, suçlayıcı olma (Çam, 1991) gibi kendine, işine ve genel olarak hayata karşı negatif tutumlardır.

Tükenmişlik yavaş ve sinsice başlayan, ortaya çıkışı ani de olsa sürekli gelişen, kronik bir olgudur. Tükenmişlik yaşayan bireyler genellikle zayıf yönlerini gizleyebilen ve yetenekli kişiler oldukları için genellikle bu durumun ilk dönemlerinde içlerinde olup bitenlerin farkında değıldirler (Freudenberger ve Richelson, 1981). Bu bireyler kendilerini sürekli gergin olarak tanımlamaktadırlar (Maslach ve Leiter, 1977).

2.1.3 Tükenmişliğin Dönemleri

Aşama aşama yaşanan bir süreç olan tükenmişlik coşku dönemi, durgunluk dönemi, engellenme dönemi ve ilgisizlik dönemi olmak üzere dört dönemden oluşmaktadır (Işıkhan, 2004).

1. Coşku Dönemi: Başlangıçta kişide umut, enerji artışı ve mesleki idealler vardır. Fakat iş ortamındaki uygulama sorunları, önyargı, sık eleştiri, kendine ve yaşamın değer yönlerine yeterli zaman ayırmayışı, enerji sağlayamaması, uyum sağlama çabası ve tüm bunlarla baş edememe sonucu durgunlaşma başlar. Bu koşullar altındaki bu dönem çalışmaya başladıktan bir yıl sonra ortaya çıkar.

2. Durgunluk Dönemi: İlk başlardaki motivasyon azalır. Kişinin beklentileri gerçekleşmediği için hayal kırıklığı oluşur. İş dışı ilgileri daha önemli konuma gelir.

3. Engelleme Dönemi: Bu dönemi yaşayan kişi için değeri ve anlamıyla ilgili sorular sormaya başlar. İşi sürdürüp sürdürmemeyi sorgular. İşini sınırlarını işin amaçlarını gerçekleştirmede, işi yapmaya engel ve tehdit olarak görür. Duygusal, fiziksel ve davranışsal problemler bu dönemde görülmeye başlar.

4. İlgisizleşme Dönemi: Bu dönemdeki kişi artık derin duygusal kopmalar, kısırlaşma, umutsuzluk, inançsızlık sergiler. İş iştir düşüncesi olduğu için işine çok uzun zaman harcar. Bu dönemde yaşanan ilgisizlik en yoğun safhasındadır. İşe geç gelme, duyarsızlık, rutin yapılacaklar dışında başka bir iş yapmama, sürekli işten yakınma gözlenir.

Bireylerin tükenmişlik düzeyleri değerlendirildiğinde tamamıyla tükenmişlik vardır veya yoktur denilmemekte, her döneme ilişkin değerlendirme ayrı ayrı yapılmaktadır. Bu evreler her zaman sırayla arka arkaya yaşanmayabilir. Bu değerlendirmelerin birbirini izlemesi, erkenden önleme aşamasında önem taşır.

2.1.4 Tükenmişliğin Sebepleri

Genellikle gerçek dışı beklentilerin çokluğu ve gerçek ile beklentiler arasındaki uyumsuzluğun fazla olması sonucu gelişen bir durum olarak nitelendirilen tükenmişliğin nedenleri insanın beklentileri ile ilişkilendirilmelidir (Tümkaya, 1996).

Tükenmişliğin gerçekleşmesine etki eden birçok faktör bulunmaktadır. Demografik, kişisel ve örgütsel sebeplerin (Sürgevil, 2006) yanı sıra kültür farklılıkları, iş yaşamında baş edilmeyen stres ve iş yükü ile kişinin enerjisi arasındaki dengenin bozulması (Özmen, 2001) gibi etmenlerin tükenmişliğe sebep olduğu belirtilmektedir.

Tükenmişlik yaşayanların çoğu belli bir amaca ulaşmak için gayret göstermiş kişilerdir. Yoğun programları olan, her zaman sınırları zorlayan, daha fazlası için çabalayan bu kişiler, hayata büyük beklentilerle başlamış, daha azıyla yetinmeyi ret etmiş insanlardır. Tükenme nedenleri, insanların bu idealleriyle ilişkilidir (Freudenberger ve Richelson, 1981).

Yöney ve Ünalın (2004)'a göre de genel olarak kişilere çalışma, kişinin karakteriyle yaptığı işin uyuşmaması, sosyal desteğin az olması gibi durumlar en çok göze çarpan tükenmişlik nedenleridir.

2.1.4.1 Kişisel Tükenmişlik Sebepleri

Bireylerin kişilik yapısı tükenmişlikle ilgili önemli bir değişkendir. Bireyin kişilik özellikleri iş seçimlerini etkileyebilir. Bazı bireyler daha az stresi olan işleri seçer, bazı bireyler ise daha fazla stres yaşayacakları işlere yönelebilirler. Birçok araştırmaya göre kişilik, bireyin hem işle ilgili algıların, hem de duygusal tepkilerini etkilemektedir. Bireylerin ihtiyaçlarını, yeteneklerini, istekleri ve kişilik örüntüleri, çalıştıkları işyerin talep ya da sınırlılıkları bireyin iş stresini yaşamalarına neden olmaktadır (Akçamete ve Sucuoğlu, 2001).

Kişilik, bireyin kendi açısından maddi ve ruhsal özellikleri hakkında bilgisi olarak tanımlanabilir (Eren, 1979). A tipi ve B tipi olmak üzere iki temel kişilik vardır (Aydın, 2002).

A tipi kişilik içe dönük bir kişiliktir. Utangaç, çekingen, tek başına çalışmaktan hoşlanan özellikleri içerir (Izgar, 2001). Hızlı yemek yer, yüksek sesle ve acele konuşur, zamanı boşa harcamaktan nefret eder, aynı anda birçok şeyi birden yapmaya çalışır (Aydın, 2002). Birinci derece özellikleri arasında dinlenme, dostluk ve zevk verici şeylere çok az zaman ayırma vardır. Başkalarının konuşmasını sık sık keserler. Diğer insanlara öfke, huzursuzluk ve sabırsızlık gösterirler. İkinci derece önemli özellikleri ise aşırı titizlik, yarışmacılık ve her şeyi kontrol etme isteğidir (Baltaş ve Baltaş 1985). Örgütlerde genellikle A tipi davranış gösterenler ödüllendirilir. Yöneticilerden A tipi davranış göstermeleri beklenir (Aydın, 2002).

B tipi davranış gösterenler bireyler ise, A tipi kişilik özelliklerini taşımayan, tam karşıtı olan bireylerdir. Zaman sıkışıklığından yakınmazlar, gerekmedikçe başarılarını gösterme veya tartışma gereği duymazlar. Saldırgan ve düşmanca

davranmazlar. Çevreyle daha az sorun yaşarlar. Huzursuz olmadan çalışır, suçluluk duymadan rahatlayabilirler. Kendi eylemleri ile ilgili başkalarının neler düşüneceği ile ilgilenmezler (Akçamete, Kaner ve Sucuoğlu, 2001). B tipi kişilik özelliği dışı dönüktür. Toplumsal çalışmalardan hoşlanan, atılgan, duygusal problemlerini başkasına açabilen özellikleri vardır (Izgar, 2001). B tipi insanlar katı kurallardan arınmış ve esnektirler. Sakin ve düzenli çalışırlar. Kendisinden ve çevrelerinden emindirler (Aydın, 2002).

Zaman baskısı, zamansızlık, başarılı olmak için yoğun çabaları, rekabetçilik ve gerçekçi olmayan hedeflere ulaşma isteği, yavaşlığa karşı düşmanca duygular, aynı anda birçok şeyle uğraşmak gibi A tipi kişilik özelliklerini taşıyanların daha fazla stres ve iş tükenmişliği yaşadıkları bilinmektedir (Akçamete, Kaner ve Sucuoğlu, 2001).

2.1.4.2 Örgütsel Tükenmişlik Sebepleri

İşin niteliği, çalışan kurum tipi, çalışma süresi, kurum özellikleri, iş yükü, iş gerilimi, yönetim işlerinde geçirilen zaman miktarı, önemli kararlara katılmama, örgütsel işleyiş hataları, yüksek performans gösteren iş, yetersiz personel, örgüt havası ve ortamı gibi ekonomik ve toplumsal nedenler (Çam, 1991), üstleriyle ya da iş arkadaşlarıyla zayıf iletişim, kötü veya eşit olmayan ödüllendirme, çok fazla sorumluluk, çok az destek (Yiğit, 2000) örgütsel tükenmişlik sebepleri başlığı altında toplanabilir.

2.2 Tükenmişlik İle Yakından İlgili Kavramlar

2.2.1 Tükenmişlik İle Stres İlişkisi

1970'lerde stresin doğurduğu olumsuz sonuçlar arasında bazı farklı tepkiler saptanmış, bunlar tükenmişlik kavramı altında toplanmıştır (Işıkhana, 2004). Tükenmişliğin çalışma hayatında, hizmet veren ile alan arasında oluşan sosyal ilişki kaynaklı bir stres olması onu stresten ayıran önemli bir özelliktir. Bu sebeple tükenmişlik sendromu baş edilmeyen stres sonucu ortaya çıkar (Maslach ve Zimbardo, 1982).

‘Stres, bir eyleme, duruma ya da bir kişinin üzerindeki fiziksel ve/veya psikolojik zorlamaya karşı bir tepkinin sonucu’ olarak tanımlanır (Sabuncuoğlu ve Tuz, 2001).

Strese neden olan faktörleri; sıcaklık, soğukluk, gürültü gibi fiziksel etkenler, duyuları bastırma, sabit fikirlilik gibi psikolojik etkenler, yetersiz kaynaklar, kişiler arası sorunlar gibi toplumsal etkenler, yaşam amacının kaybolması, güç bir ilişkinin yok olması gibi ruhsal etkenler, iş yerinde yaşanan sıkıntılar, sorunlar gibi işle ilgili etkenler ve az mola, toplumsal destek sistemlerinin olmaması, yardıma ihtiyacı olanlarla çalışabilmek için yeterli eğitimin olmaması gibi durumsal etkenler olarak altı grupta toplanmıştır (Izgar, 2001).

Selye (1974)’nin stres kuramı ‘Genel Uyum Sendromu’ olarak bilinir. Bu stres kuramına göre, organizmanın strese tepkisi üç aşamada gelişir.

1. Alarm Aşaması: Organizmanın dış uyarıcıyı stres olarak algıladığı bu durumda organizmada bir takım değişiklikler oluşmaya başlar. Stres yaratan olayı önce beyin algılar, en önemli stres hormonu olan ACTH /(Adreno Kortikortop) salgılanması artar. Alarm tepkisi şu belirtilerle ortaya çıkmaktadır. Gözbebekleri büyür, yüz solar, kalp atışları hızlanır, damarlar büzülür, tansiyon yükselir, soğuk ter boşalır, kan şekeri yükselir, midenin asit salgılaması artar. Kişi istenmeyen koşuldan ya kaçır ya da mücadele eder. Stresi yaratan faktör ortadan kalkınca gevşeme, uyku, sindirim gibi durumlarla vücut hareketleri yavaşlar. Ama stres durumu devam ederse ikinci aşama olan direnme aşamasına geçilir.

2. Direnme Aşaması: Stres yaratan şartlara rağmen uyuma elverişli bir durum ortaya çıkarsa direnç oluşur. Bu durumda organizmanın alarm aşamasındaki belirtileri ortadan kalkar. Bu aşamada vücutun direnci normalin üzerindedir. Organizma direnç gösteriyorsa stresi yenebilir. Ancak yoğun ve sürekli gerilim organizmanın savunmasını zayıflatır ve üçüncü aşama olan tükenme aşamasına geçmesine neden olur.

3. Tükenme Aşaması: Stres uzun süreli olursa uyum içinde vücutun kapasitesi tükenir, savunması azalır ve bir takım hastalıklar ortaya çıkar.

Tükenmişliğin işi gereği insanlarla yüz yüze olan ve onlara yardım eden, işi ile sorunu olan kişilerin yaşadığı, sosyal ilişki kaynaklı bir sendrom olması, onu

stresten ayıran temel özelliktir. Özellikle psikolojik denge kurulamayan çalışma ortamlarında iş stresi ve zamanla tükenmişlik sendromu ortaya çıkabilmektedir.

İşin insan üzerinde oluşturduğu baskı olan iş stresi kişiler içinde kurumlar için de sorunlara yol açar, toplumun sağlığını etkileyebilir. İş stresi çalışanı üzer, verimini düşürür, sağlık giderlerini arttırır, ifade bozukluğuna neden olur, enerji düzeyini düşürür. Ancak başka bir yandan da optimum seviyedeki stres performansı da arttırabilir. Ayrıca tükenmişliğe varabilecek iş stresini önleyebilmek için kişinin uyum kapasitesi yüksek olmalı, kişi kendinin farkında olmalı ve yeni seçenekler üretebilmeli, kişinin mesleği ne gerektiriyorsa en iyisini yapmalı, profesyonel amaçlar gerçekçi olmalıdır (Yöney ve Ünalın, 2004).

Cherniss (1998) ise stres ve tükenmişlik ilişkisi araştırmasında tükenmişliği ortaya çıkaran beş stres kaynağı belirlenmiştir. Buna göre temel stres kaynakları; bürokratik engeller, mesleki rolünü yerine getirememe, arkadaşlık ilişkilerinin olmaması yeterlilik ve hizmet verilen bireylerle ilgili problemlerdir (Akçamete, Kaner ve Sucuoğlu, 2001).

2.2.2 Tükenmişlik İle İş Doyumu İlişkisi

İş doyumunu kişinin iş ile ilgili değerlerinin iş ortamında karşılandığını algılaması ve bu değerlerin bireyin ihtiyaçları ile uyumlu olması olarak da tanımlanır. Yapılan bazı araştırmalarda iş doyumunun tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutunda etkili olduğu belirtilmiştir.

Her örgüt ürettiği ürünün niceliği ve niteliğini arttırmayı en önemli hedefi olarak görür. Bunun içinde iş görenlerin mesleklerinden doyum almalarını sağlamalıdır (Erçelebi, 1997).

Bireyin yaptığı işten memnun olması, kendisini işine, işini de kendisine layık görmesi, işi karşılığı aldığı ücreti yeterli bulması gibi bir çok olumlu etmen çalışanın iş doyumunun yükselmesine sebep olmakta, bu tarz olumlu etmenlerin yokluğu ise çalışanlar üzerinde doyumsuzluk yaratmaktadır (Çelikkol, 2001).

İş doyumunu ile tükenmişlik arasındaki ilişkiye bakıldığında bu iki kavram arasında olumsuz bir ilişki dikkat çekmektedir (Hock, 1988). Kimi araştırmalara göre iş doyumundaki azalma tükenmişlik için geçerli etken olarak ele alınırken, kimi

araştırmalara göre de mesleki stres kaynaklı, psikolojik bir gerginlik olarak karakterize edilen tükenmişlik, işe duyulan bağlılık ve iş doyumunda değişiklikler içermektedir (Sürgevil, 2006).

2.2.3 Tükenmişlik İle İşkoliklik İlişkisi

İş insan için önemlidir. Yaşamın amacı, anlamı, kimlik kazanma, potansiyelini kullanma, kendini gerçekleştirme, kendine saygı, sosyal destek, maddi kazanımlar, zamanı geçirme gibi pek çok yararları vardır. Kişinin işinin gereği zaman zaman daha çok çalışması ise çok doğaldır. Ancak bunun sürekli olması aile, arkadaşlar ve sosyal çevrenin ihmal edilmesi, iş dışındaki uğraşlardan uzaklaşması, adeta dışarıdaki yaşamdan kopma noktasına gelinmesi durumunda bir sorunun varlığından söz edilebilir. Bu şekilde çalışmak psikolojik bir bozukluk değildir, ancak bir süre sonra bireyin kendisi ve yakın çevresi ile olan ilişkileri açısından sorunlara yol açabilir (Y ney, 2005).

İşini sevmek, işkoliklik olma anlamına gelmez. İşini ne için yaptığını, yaşamına ne tür değerler kattığını, işini yaparak başkalarına ne tür faydalar yaptığını bilen insanlar bunu sağlıklı ve sürekli bir şekilde yapabilmek için işkolik olmamaları gerektiğini bilirler. İşkolikler, işlerini çok sevdikleri için değil doğru ve akıllı çalışmanın nasıl olması gerektiğini bilmedikleri için bu şekilde çalışırlar (Barutçugil, 2005).

İşkoliklik bireyin kendisini sürekli çalışma gereksinimi içinde hissetmesi, çalışmadığı zaman bundan rahatsızlık duyması olarak tanımlanabilir. Dolayısıyla aşırı ve gereğinden fazla çalışmak, işe odaklanmak söz konusudur. Birey bu nedenle özel yaşantısı, aile ve yakınlarını, hobilerini, entelektüel faaliyetlerini ihmal edebilir (Y ney, 2005).

İşkolikliğin en sık rastlanan belirtileri Y ney (2005);  alışılmadığında huzursuz ve sinirli olmak, evini ikinci bir ofise dönüştürmek, boş zaman yaratamamak, sürekli iş için bir şeyler yapma rolünü benimsemek ve uyunan zamanı boşa geçmiş saymak, iş dışında herhangi bir konuda konuşmada zorlanmak, iş hakkında diğer her şeyden daha heyecanlı olmak, fazla çalışmayı rasyonelize etmeye çalışmak ve mantıklı bir neden olarak öne sürmek, Baltaş ve Baltaş (1998) ise geç saatlerde yatılmasına karşın erken kalkmak, yemek molasında yemek yerken

çalışmak, her gün yapılacak işlerin listesini tutmak, hep rekabetçi olmak, her yerde ve her zaman çalışabilmek, emeklilikten korkmak olarak sıralamıştır.

İşkoliklikte en büyük risk bireyin gösterdiği gayretlerin karşılığında beklediği sonuçlara ulaşamadığını anlamasıyla ortaya çıkar. Bu durum cesaret ve ümit kırıcıdır ve başarısızlık duygusunu geliştirir (Aytaç, 1997).

Hayatın büyük bir kısmını işkolik olarak geçiren ve çeşitli sebeplerle yoğun iş yükü altında kalan kişiler tükenme durumu ile karşı karşıya kalmaktadırlar. Bazı insanlar işleriyle kendilerini eğlendirirler. İş dışındaki zamanlarda ise zevk alacak bir şey bulamazlar ve bu durumda kendilerini işlerine vermeyi tercih ederler (Baltaş ve Baltaş, 1998).

Naktiyok ve Karabey (2005)'in yaptığı ‘ İşkoliklik ve Tükenmişlik Sendromu’ adlı araştırmalarından elde edilen sonuçlara göre işkoliklik düzeyindeki artışın zihinsel, fiziksel ve duygusal tükenmişliği arttırdığını göstermiştir.

2.2.4 İş Sağlığı Açısından Tükenmişlik Durumu

Dünya Sağlık Örgütü (WHO) iş sağlığını ve çalışma şartlarını ‘ her türlü işte çalışanların bedensel, ruhsal ve sosyal refahlarını en üst düzeye yükseltmek, çalışanların sağlıklarında iş şartlarından kaynaklanan bozulmaları önlemek, çalışanları sağlığa aykırı risk faktörlerinden korumak, her çalışanı kendi iş çevresinde bedensel ve psikolojik şartlara uygun yere yerleştirmek ve orada korumak’ olarak tanımlamıştır (Baltaş ve Baltaş, 1987).

İş stresi kaynaklı psikolojik bir süreç olarak görülen tükenmişlik kavramı çalışma hayatı sağlığı ile yakından ilişkilidir. Çünkü tükenmişlik iş hayatında kalite ve verimi düşürecek ve iş sağlığını olumsuz etkileyecektir.

2.3 Kuramsal Temeller ve İlgili Araştırmalar

Bu bölümde önce tükenmişlikle ilgili kuramsal yaklaşımlara ardından ise tükenmişlikle yakından ilişkili olan iş doyumu konusundaki açıklamalara yer verilecektir.

2.3.1 Tükenmişlik İle İlgili Kuramsal Açıklamalar

Tükenmişlikle ilgili kuramsal açıklamalara yer verilecek bu bölümde, sırasıyla “Freudenberg”, “Maslach”, “Pearlman ve Hartman”, “Meir”, “Suran ve Sheriden”, “Cherniss”, “Pines”, “Edelwich” ve “Gaines ve Jermier”in tükenmişlik kuram ve modelleri özetlenmeye çalışılacaktır.

2.3.1.1 Freudenberg’in Katkıları

Freudenberg’e göre tükenme başarısızlık, yıpranma veya enerji güç ve potansiyel üzerinde aşırı isteklerde ortaya çıkan bir durumdur ve bu tam olarak, kurumdaki personelin herhangi bir sebepten dolayı yüklendiği ve çalışmaz duruma gelip, amaca hizmet etmediği zamanı göstermektedir. Tükenmişlik kelimesi literatüre 1974 yılında Freudenberg’in yayınladığı makaleyle girmiştir (Örmen, 1992). Freudenberg, tükenme belirtilerini ücretsiz kliniklerde çalışan bireyler üzerinde gözlemiştir (Perlman ve Hertman, 1982). O’na göre tükenmenin bitkinlik ve yorgunluk hissi, baş ağrılarından dolayı acı çekme, mide ve bağırsak rahatsızlıkları, nefes alma gibi fiziksel belirtileri bulunmaktadır. Güvensizlik, paranoya ve değişime tahammül edememe durumları ilerleyen aşamalarda görülmektedir.

2.3.1.2 Maslach’ın Tükenmişlik Yaklaşımı

Maslach tükenmişlik olgusunu üç bileşenli sendrom yaklaşımına göre kavramlaştırmış ve şu şekilde düzeylere indirmiştir (Baysal, 1995).

- Fiziksel yorgunluk ve bitkinlik hissi,
- İş ve hizmet verilenlerden soğuma, uzaklaşma, şeklinde psikolojik yorgunluk,
- Kendi kendinden şüphelenmeyi içeren ruhsal yorgunluk

Maslach modeline göre tükenmişliğin, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve başarı duygusunun azalması olmak üzere üç bileşeni bulunmaktadır (Yıldırım, 1996). Bu üç boyuta ilişkin tükenmişliği ölçebilmek için 22 maddeden oluşan ‘Maslach Tükenmişlik Ölçeği’ geliştirilmiştir.

Duygusal Tükenme: Duygusal tükenme kavramında kullanılan tükenme kelimesi önemli bir anlam taşır. Bu duygu, içeriği insan olan ve yoğun bir iş hayatına

sahip kişileri birinci dereceden tehdit etmektedir. Bu duruma yakalananlar kendilerini, yeni bir güne başlayacak enerjiden yoksun hissederler. Duygusal kaynakları tamamen tükenmiştir (Örmen, 1993). Duygusal tükenme, tükenmişlik durumunun başlangıcı, merkezi ve en önemli bileşenidir. Duygusal tükenme, yoğun çalışma temposuna bir tepki olarak ortaya çıkmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981).

Duyarsızlaşma: Bu boyutta başkalarına karşı tutumlarda ve yanıt vermede olumsuz bir değişme vardır. Özellikle bu durum hizmet verilen iş kişilere yöneliktir. Bu genellikle, işe yönelik idealizmin kaybolması ve hızla artan uzaklaşma duygusu ile eşleştirilir (Baysal, 1995). Geliştirilen, soğuk, ilgisiz, katı hatta insani olmayan yapı, tükenmişlik sendromunun ikinci ayağı olan duyarsızlaşma oluşturur. Dozu gittikçe artan bu negatif reaksiyon çeşitli şekillerde ortaya çıkar. Diğer insanların hayatında çıkıp, kendisini yalnız bırakmasını içten arzu eder (Örmen, 1993). Duygusal tükenme yaşayan birey, kendisini diğer insanların sorunlarını çözmede güçsüz hisseder ve duyarsızlaşmayı bir kaçış olarak kullanır. İnsanları kategorize eder, kişilere rutin kalıplara göre davranır ve katı ilkelere göre hareket eden bürokrata dönüşür. Bu durumun duyarsızlaşmanın ilk belirtileridir (Yıldırım, 1996). Maslach' a göre tükenmişliğin üç bileşeninden duyarsızlaşma alt boyutu en problemli boyut olarak görülmektedir. Uzaklaşmanın artmasıyla, diğerlerinin gereksinimlere aldırış etmeyen bir tutum ve duygularına aldırılmama durumu meydana gelmektedir (Garden, 1987).

Bireysel Başarıda Azalma: Bireyin başkaları hakkında geliştirdiği olumsuz düşünceler, bireyin kendisi içinde olumsuz düşünceler geliştirmesine yol açar. Başkalarına ilişkin olumsuz düşünce ve davranışları nedeniyle kendisini suçlu hisseder, kimse tarafından sevilmediği, işinde başarılı olmadığı duygusuna kapılır. Tüm bunların sonucunda birey kendisine olan saygınlığını kaybedebilir ve depresyona girebilir (Yıldırım, 1996). Kendisi hakkında başarısız hükmünü verir, bu noktada düşük başarı hissi ortaya çıkar. Kişisel sorunlarını çözümleyebilmek için terapist ve uzmanlara başvurur. Bazıları da işlerini değiştirir (Örmen, 1993). Bu boyut, kişinin bir başkasına olumsuz yanıtlar vermesini, düşük moral, kişiler arası anlaşmazlık, düşük üretkenlik, başkaları ile başa çıkmada yetersizlik ve benlik saygısının azalmasını içerir (Baysal, 1995).

2.3.1.3 Pearlman ve Hartman’ ın Tükenmişlik Modeli

Pearlman ve Hartman’ a göre tükenmişlik; ‘kronik duygusal strese verilen ve üç bileşenden oluşan bir yanıttır. Bu bileşenler; duygusal ve/veya fiziksel tükenme, düşük iş üretimi ve başkalarına karşı duyarsızlaşmayı içeren davranış boyutundaki reaksiyonlardır’’ (Sılığ, 2003). Yaklaşım, bireysel özelliklerin ve kuramsal/sosyal çevrenin, tükenmenin etkisi ve algılanmasında önemli olduğunu göstermektedir. Stresi etkin ve etkin olmayan başa çıkma yolları etkilemektedir. Yaklaşım dört aşaması bulunmaktadır.

1. Aşama: Durumun strese iletkenliğini göstermektedir. Stresin oluşumunda iki temel durum mevcuttur. Bireyin becerisi ve yetenekleri algısal ve gerçek organizasyonel talepleri karşılamak için yetersiz olabilir ya da iş bireyin istek, ihtiyaç ve değerleri ile örtüşmeyebilir.

2. Aşama: Bireyin algıladığı stres düzeyini içermektedir. Strese yol açan bir çok durum, bireyin kendini stres altında algılaması ile sonuçlanır.

3. Aşama: Strese verilen üç temel tepki kategorisini içerirken,

4. Aşama: Stresin sonuçlarını temsil etmektedir. Bu aşamada tükenmişlik, kronik duygusal stresin yaşanması ile oluşur. Tükenmişliğin sonucunda iş doyumu ya da iş düzeyinde bir değişme olur. Psikolojik ve fizyolojik sağlık durumunda bir bozulma meydana gelebilir.

Bu model bireylerin çevresel ve kişisel değişkenlerini ele alan bilişsel bir modeldir ve neredeyse tükenmişlik araştırmalarında ele alınan tüm değişkenleri kapsamaktadır. Bu modele göre bireyin özellikleri, iş çevresi ve sosyal çevresi tükenmişlikle başa çıkma konusunda oldukça etkilidir (Sılığ, 2003). Pearlman ve Hartman (1982), bu modelin tükenmişlik olgusunun incelenmesinde, iyi bir dayanak sayılabileceğini öne sürmektedir. Fakat yine o dönemdeki bazı araştırmacılara göre, tükenmişlik henüz tam olarak anlaşılmamıştır (Baysal, 1995).

2.3.1.4 Meir’in Tükenmişlik Yaklaşımı

Tükenmişlik, bireylerin işlerinde anlamlı pekiştireç, kontrol edilebilir yaşıntısı veya bireysel yeterliliğin az olmasından dolayı, küçük ödül ve büyük ceza

beklentisinden kaynaklanan bir durum olarak tanımlanmaktadır (Meier, 1983). Bu yaklaşımda tükenmişlik üç boyutta açıklanmıştır. Bireyin;

İşle ilgili olumlu pekiştireç davranışı beklentisinin düşük ve ceza beklentisinin yüksek olması,

1. Var olan pekiştireçleri kontrol etme ile ilgili beklentisinin yüksek olması,
2. Pekiştireçleri kontrol etmek için gerekli davranışları göstermede, kişisel yeterlik beklentisinin düşük olması

Meier' e (1983) göre bu kavram Bandura' nın (1977), yeterli olma beklentilerini bilişsel süreçlere bağlamasıyla ilgilidir. Bandura' ya göre çevresel olaylarda yer alan yeterli olma bilgisi birey tarafından bilişsel süreçlerden geçilerek filtre edilir. Bandura' ya göre bilişsel süreçler, yeni davranış kalıplarının akılda tutulmasında ve kazanılmasında önemli rol oynamaktadır. Meier Tükenmişlik yaklaşımının dört boyutu bulunmaktadır.

1. Pekiştirme Beklentileri: Belli iş yaşantılarının kişinin gizli ya da açık amaçlarını karşılayıp karşılayamayacağı ile ilgili beklentileridir. İş yaşantısı sonuçları bireyin attettiği değer ve anlama göre bireyden bireye değişir.

2. Sonuç Beklentileri: Belli sonuçlara yol açan davranışlar hakkındaki betimlemeler olarak tanımlanmaktadır (Bandura, 1977). Pekiştirme beklentileri, belli sonuçların istenen amaçları karşılayıp karşılamadığını tanımlarken, sonuç beklentileri hangi davranışların o sonuçları elde etmede gerekli olduğunu tanımlamaktadır.

3. Yeterli Olma Beklentileri: Yeterlilik beklentisi, bireyin sonuçları üretmede gerekli davranışları başarılı bir şekilde yapma kabiliyetidir. Verimli davranışı yapmada kişisel yeterlik beklentisine işaret eder (Bandura, 1977). Yeterli olma beklentisi ve sonuç beklentileri arasındaki farka dikkat çekmiştir. Bu bilme ve yapma arasındaki farktır (Meier, 1983).

4. Bağlamsal İşleme Süreci: Bu süreç tükenmişlik yaklaşımının en geniş kategorisidir. Bu kategoride insanın beklentileri nasıl öğrendiğini, sürdürdüğü ve değiştirdiğiyle ilgili açıklama yapılmaktadır. Bağlamsal işleme, insanın bağlamada

bilgi işleme süreçlerine işaret etmektedir. Sosyal gruplar, örgütsel yapı, öğrenme tarzı ve kişisel inançlar buna örnek olarak gösterilebilir.

2.3.1.5 Suran ve Sheriden' in Tükenmişlik Yaklaşımı

Bu kavramda elli yaşa kadar olan tükenme durumu ele alınmış, tükenmenin ileri yaşlarda da ortaya çıkabileceği belirtilmiştir. Ancak bu durum basamak olarak incelenmiştir. Her bir basamak tükenmişliğin oluşumunda etkili olan hayat tarzını içermektedir. Suran ve Sheriden'a (1984) göre tükenmişlik her basamakta yaşanma ihtimali bulunan çatışmaların doyumsuz kalmasıyla ortaya çıkmaktadır. Yaklaşım, Erikson'un (1950) kişilik gelişimi kuramını temel olarak almaktadır.

1. Basamak; kimlik, rol çatışması: Profesyonel gelişim ile ilgili konuların etkin olarak dikkate alınması, lisenin son sınıfında ve üniversitenin ilk yıllarında başlamaktadır. Kişisel ve mesleki kimlik rollerinin olduğu bu zaman dilimi, psikolojik gelişim açısından kritik bir dönemdir. Ego kimliği ve rol karmaşası arasındaki çatışmaların kararlılığı, mesleki seçim ile profesyonel ve bireysel hedeflerin belirlenmesinde ağırlık kazanmaktadır. Ebeveyn, aile ve yaşlılar, destek, yönlendirme ve kendine saygı konularında önemli kaynaklar oluşturmaktadır. Temel sorun nasıl bir profesyonel olacağım? sorusunu içermektedir. Mesleki gelişimin anlamlı bir şekilde tamamlanamaması, gelecekte bireyi rol karmaşası ile karşı karşıya bırakmaktadır. Böylece bireylerin tükenmişlik tohumları atılmıştır.

2. Basamak; yeterlilik, yetersizlik: Profesyonelin kimlik süreci, bireyin işindeki yeterlilik duygusunu elde etmesi ve kişisel-sosyal yaşamını etkili bir şekilde birleştirmesi ile tamamlanmaktadır. Bu süreçte birey becerileri geliştirerek bağımsızlaşmaktadır. Deneyim esnasında birey, insanların gözünde profesyonel kimlik geliştirir ve bunu yapmak için duyulan kaygının çoğu azdır bundan sonra gelen soru, yaptığım işte ne kadar iyiyim? Sorusudur. Bu sorunun çözümü, kendini diğer eş düzeydeki profesyonellerle karşılaştırmaktır. Bu dönem yirmili yaşların başlarında oluşmaktadır. Meslekle ilgili katı beklentileri olan bireyin tükenme riski olabilir.

3. Basamak; verimlilik, durgunluk: Çıraklığın tamamlanmasıyla profesyonel birey sistemden özgür hale gelmekte ve meslek süreci başlamaktadır. Bu süreç otuzlu yaşlar ile başlayan ve otuzlu yaşların sonlarına kadar süren bir süreçtir. Bu aşama

profesyonelin odaklandığı ve üretici olduğu bir aşamadır. Bireyin hayatını sağlamlaştırıp, yeteneklerine imkan verme duygusu, enerjisini işte verimli olma ve yaratıcı bir yaşam tarzı geliştirme üzerine çevirebilmektedir. Ancak profesyonelin stil ve ilgi geliştirememesi, bir amaç ve hedefsizlikle sonuçlanmaktadır. Yetenekleri yaratıcı olarak kullanabilecek bir ortam olmayınca daha önceki başarılarında anlamlı görünmeyecektir. Kişi ne yapacağını bilemez hale gelmektedir ve tükenmişlik kaçınılmaz hale gelmektedir. Verimlilik ise yaratıcı olmayı, bireyin kendisini olduğu gibi ifade etmeyi ve öyle davranmayı öğrenme sürecidir.

4. Basamak; yeniden oluşturma, hayal kırıklığı: Orta ve otuzlu yaşlardan, orta ve ileri kırklı yaşlara kadar geçen zaman bireyin erken seçimlerini sorguladığı dönemdir. Bireyin işle ilgili doyumsuzluğu olabilir. Bireyin yeteneklerini kullanmasından yıllar sonra, sıkılma ve muhtemelen tükenmişlik ortaya çıkmaktadır. Stres, gerginlik ve yorgunluk bireyin hayatında baskın duruma geçmektedir. Bu dönemde incinme ve fanilik duygusu hakim olmaktadır. Yeniden oluşturma ise, kişinin kişisel ve profesyonel yaşamında olmak istediği kişi olması için yeni bir neden keşfetme sürecidir.

2.3.1.6 Cherniss Tükenmişlik Modeli

Cherniss Modeli, tükenmişliği zamana yaymış bir süreç sonunda ortaya çıkan bir durum olarak ele almaktadır. Bu modele göre, tükenmişlik işle ilgili stres kaynaklarına bir tepki olarak başlayan ve iş ile psikolojik olarak ilişkiyi kesmeyi içeren, bir başa çıkma davranışıyla son bulan bir süreçtir. Bu modelde tükenmişlik, iş ortamında ortaya çıkan stres kaynaklarına uyum sağlama ve stres ile başa çıkma yolu olarak görülmektedir (Yıldırım, 1996).

Gerek çevreden gerekse bireyin kendisinin yarattığı talepler bireyin baş edebilme gücünü aşıyorsa stres oluşmaktadır. Bu durumda birey, stresle başa çıkmak için ilk olarak stres kaynağını ortadan kaldırmayı seçmektedir. Eğer başarılı olmazsa stresle başa çıkma tekniklerine başvurarak rahatlama yoluna gidebilir. Eğer yine birey başarılı olmazsa, işle olan ilişkisini kesmektedir (Ok, 2002).

Cherniss tükenme araştırmalarını, hem aşırı iş yükü hem de değer çatışmalarını temel alarak devam ettirmiştir. Ona göre tükenmişlik, hizmet sektöründe çalışan profesyonelin rolünde gizli olan tutarsızlıklardan

kaynaklanmaktadır. Bu sektörde çalışanlar, eğitimleri ve deneme süreleri boyunca profesyonel olmanın anlamına yönelik, gerçekçi olmayan bakış açıları geliştirmektedirler. Eğitimleri sırasında karşılaştıkları insanlar, benzer duyguları paylaşıyorlardı. Bunu fark eden Cherniss, günlük çalışma hayatında her gün karşılaşılan sorunlar ve iş hayatının gerçekleri ile romantik mistik düşünce arasındaki uçuruma dikkat çekmiştir (Örmen, 1993).

2.3.1.7 Pines Tükenmişlik Modeli

Pines (1988)'e göre; tükenmişliğin temel nedeni, bireyi sürekli duygusal baskı altında tutan iş ortamıdır. Bu noktada motivasyon düzeyi kavramı önemlidir. Motivasyon düzeyi yüksek olan bireylerin, kendilerini sürekli duygusal baskı altında hissettikleri bir çalışma ortamında, tükenmişlik yaşamaları söz konusu olmaktadır. Yüksek düzeyde stresli bir iş çevresi, düşük düzeyde destek ve ödüllendirme, motivasyon düzeyi yüksek olan bireyleri başarılı olabilecekleri iş ortamından veya fırsatlarından uzaklaştırmaktadır.

Pines (1993), gerçek yaşamda hiçbir iş çevresinin tamamen destekleyici ya da tamamen engelleyici olmadığını vurgulayarak, tükenmişlik durumunun ortaya çıkma olasılığının iş çevresindeki destekleyici ve engelleyici unsurlar arasında bir denge kurulup kurulmamasına bağlı olarak değişeceğini belirtmektedir (Yıldırım, 1996).

Pines ve Aranson (1988)'a göre bu modelde tükenmişlik bireyleri duygusal anlamda sürekli tüketen ortamların, bireyler üzerinde yol açtığı fiziksel, duygusal ve zihinsel bitkinlik durumu olarak tanımlamaktadır (Surgevi, 2005).

2.3.1.8 Edlwich Tükenmişlik Modeli

Edlwich modelinde, büyük umutlarla mesleğe başlamak ve beklenti düzeyinde umutlarının karşılanmamış olması, zamanla çalışanlarda tükenmişliğe neden olmaktadır (Çam, 1989).

Edlwich ve Brodsky (1980)'e göre tükenmişlik, yardım edici mesleklerde çalışan iş görenlerde, iş koşullarının bir sonucu olarak ortaya çıkan, idealizm enerji ve amaç yitimidir. Tükenmişliğe yol açan iş koşulları; çok fazla kişiye hizmet verme, çok az ücret, uzun saatler çalışma, yüksek ideallerle ulaşılabilen nokta arasındaki uçurum, bürokratik ya da politik zorlamalar (Yıldırım, 1996).

Edelwich ve Brodsky (1980), alanda yaptıkları görüşme, gözlem ve edindikleri deneyimlere dayanarak, tükenmişliğin birbirini izleyen, belirlenebilir aşamalardan geçen bir süreç sonunda ortaya çıktığı sonucuna varmışlardır. Bu aşamalar: -İdealistlik Coşku, -Durgunluk, -Engellenme, -Duyarsızlaşma'dır.

2.3.1.9 Gaines ve Jermier Tükenmişlik Modeli

Tükenmişliğin ilk aşamasını oluşturan duygusal tükenmişlik sürecin en önemli boyutudur. Bu boyut, diğer boyutlarla ardışık bir süreç oluşturmaktadır (Gaines ve Jermier, 1983). Duygusal tükenmişlik, yorgunlukla benzer olmasına karşın, devamlılık gösterdiğinden dolayı süregelen yorgunluk olarak adlandırılabilir. Birey tarafından bu durum normal olarak algılanmaktadır. Çalışan, kendi işin gereklerinin yerine getirilmesinde bireysel olarak yetersiz hissetmektedir. Duygusal tükenmişlik, fiziksel yorgunluk, kaygı, uykusuzluk, alkol ve ilaç kullanımı, kişiler arası ilişkilerden geri çekilme, eş veya çocuklarla olan zayıf ilişkiler ve benzeri gerilimlerle ilgilidir. Aynı zamanda duygusal tükenmişlik, kronik ve iş deneyiminin yaygın ve etkili özelliklerinin her ikisini kapsayan birkaç gerilim kavramından biri olarak tanımlanır (Gaines ve Jermier, 1983).

2.3.2 İş Doyumu İle İlgili Kuramsal Açıklamalar

İş Doyumu ile ilgili kuramsal açıklamalara yer verilecek bu bölümde, sırasıyla “Herzberg’in Çift Etmen Kuramı”, “İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı ”, “Denklik (Eşitlik) Kuramı”, “Wroom’un Beklenti Kuramı” özetlenmeye çalışılacaktır.

2.3.2.1 Herzberg’in Çift Etmen Kuramı

Motivasyon konusunda geliştirilmiş teorilerden birisi de Frederick A. Herzberg’ in Çift Faktör Teorisi ya da Motivasyon-Hijyen Teorisi olarak bilinen yaklaşımıdır. Herzberg motivasyonu belirleyici iki faktörden söz etmektedir:

Motivasyonel faktörler: Başarı, tanınma, takdir edilme, yapılan işin niteliği, yetki ve sorumluluk sahibi olma, ilerleme ve yükselme imkanlarının olması vs. motivasyonel faktörler arasında sayılabilir. Bu faktörlerin olması durumunda bireylerin çalışma istek ve arzuları artar. Bu faktörlerin bulunmaması halinde ise bireylerin çalışma arzu ve istekleri yavaşlayabilir.

Hijyen faktörleri: İşletme politikası ve yönetimi, çalışma koşulları, ücret düzeyi, özel yaşamdaki mutluluk düzeyi, organizasyonda alt-üst arasındaki ilişkiler vs. unsurlar hijyen faktörleri olarak adlandırılır. Hijyen faktörler mevcut olduğunda iş tatmini gerçekleşir ve bireyleri çalışmaya motive edebilir. Hijyen faktörlerin negatif olması durumunda ise (örneğin, çalışma koşullarının çok iyi olmaması, aile yaşamının çok düzenli olmaması) motivasyonel etki ortadan kalkar. Herzberg' e göre hijyen faktörler pozitif ise bu sadece çalışanlar tarafından kabul görür, motive edici olabileceği gibi motive edici etki göstermeyebilir, Herzberg' in görüşlerine göre motivasyonel faktörler bireyi mutlu kılan, işyerine bağlayan, çalışmaya özendiren ve doyum sağlayan unsurlardır. Hijyen faktörler ise bireyin işten ayrılmasına, tatminsizliğe yol açabilecek unsurlar olarak görülebilir. Hijyen faktörlerin motive edici özellikleri nispeten daha azdır. Başka bir ifadeyle hijyen faktörlerin bulunması bireyleri daha fazla çalışmaya sevk etmek için yeterli olmayabilir (Aktan, 2002). Herzberg'in kuramında insanların amaçları ve kaçındıkları hususlar incelenmiştir. Bunlar hijyen ve motivasyon faktörleridir (Aktan, 2002).

Herzberg ve arkadaşları yaptıkları araştırmada 200 kadar teknik-mesleki işgörenle konuşarak bir takım etmenler çıkarmışlardır. Bu etmenlerin kimileri doyuma kimileri doyumsuzluğa yol açmaktadır:

a. Doyuma yol açan etmenler: Başarı elde etme, tanınıp sayılma, işin kendisi, sorumluluk, ilerleme, gelişme gibi işin içeriğini oluşturan etmenlerdir; bu etmenlere güdüleyiciler denir.

b. Doyumsuzluğa yol açan etmenler: Örgütün siyaseti ile yönetimi, gözetim, gözetici ile ilişkiler, iş koşulları, ücret, iş arkadaşları ile ilişkiler, özel yaşam, astlarla ilişkiler, statü, güvenlik. Doğrudan doğruya işle ilgili olmayıp işin yapıldığı çevrede bulunan bu etmenlere de sağlık etmenleri adı verilir. Hijyenik dışsal faktörler ve doyuma yol açan etmenler içsel faktörlerdir.

Herzberg bu etmenleri iki ana gereksime bağlamaktadır. Güdüleyiciler başlıca gelişme, kendini gerçekleştirme gereksinimi karşıladıkları için doyuma, sağlık etmenleri de hoş olmayan şeylerden kaçınma gereksinimi yüzünden doyumsuzluğa yol açmaktadır. Kuramın çok tartışılan temel önermesi şudur: bu iki küme etmen kesinlikle birbirinden ayrıdır. Başka bir deyişle güdüleyiciler yalnız doyuma sağlık

etmenleri de yalnız doyumsuzluğa yol açar. Dolayısı ile bu iki etmen kümesini bir boyut üstünde düşünmek yanlış olur. Gündüleyiciler bulunmadığı zaman bir insan yalnızca doyuma ulaşmamış olacak ama doyumsuz da olmayacaktır. Sağlık etmenleri bulunmadığı zamanda bir insan çalışma ortamında doyuma ulaşmamış olacak, ama sağlık etmenleri tam olduğu zamanda doyuma ulaşmış olmayacaktır. Herzberg bunu ansal açıdan sağlıklı olmakla açıklıyor. Bir insan ansal bir rahatsızlığı olmayabilir ama bu onun ansal bakımdan sağlıklı olduğunu göstermez. Sağlıklı olması için kendini geliştirmesi, olgun bir kişiliğe sahip olması gerekir. Bu yüzden doyumsuzluğa yol açan etmenlere sağlık etmenleri denmiştir. Çalışanların ansal rahatsızlıktan kurtulmaları için önce bu sorunların çözülmesi gerekir (Taştan, 2003).

Herzberg yalnız sağlık etmenlerinden doyuma ulaşanlarında var olabileceğini kabul ediyor, ona göre bu gibi kişiler daha kendini gerçekleştirme gereksinimlerinin belireceği gelişmiş bir kişilik aşamasına gelmemiş kimselerdir. Bunların temel gereksinimleri daha çok çevrede hoş olmayan şeylerden kaçınma gereksinimine yönelmiştir. Bu gereksinimler de ancak kısa bir süre için giderilir. Giderildikten sonra yine belirir ama yalnız sağlık etmenlerinin peşinde olan kimselerin ansal açıdan pekte sağlıklı sayılmayacağını da belirtmek gerekir (Onaran, 1981).

2.3.2.2 İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı

Maslow, klinik gözlemlerinden yararlanarak insanlarda temel gereksinimlerin neler olduğunu belirlemiştir (Çoşkuner, 1994). Maslow kuramında insan ihtiyaçlarını aşağıdan yukarıya doğru beşli basamak şeklinde belirleyerek, davranışlarında bu ihtiyaçları giderme yönünde ortaya çıktığını vurgulamıştır. Ona göre bu ihtiyaçlardan birinin ortamında sosyal ihtiyaçlar olarak tanımlanmıştır. İhtiyaçlar hiyerarşisinin bu basamağında, işgörenler arkadaşlarınca sevmeyi ve kabul edilmeyi, statülerinden dolayı değerli olduklarının düşünülmesini isterler. Tüm bunlar duygusal ve sosyal gereksinimlerdir. Maslow'un yaklaşımına göre, alt basamaktaki ihtiyaçlar giderilmedikçe bir üst düzeydekine geçilemez. İnsanlar hiyerarşik bir sıra içinde aşağıdan yukarıya doğru ihtiyaçlarını karşılamaya çalışırlar. Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisindeki sıralama en alttan itibaren; fizyolojik, güvenlik, güvence, sosyal ve son olarak da en üstte benlik yer almaktadır.

Bu gereksinimlerden her biri tamamen tatmin edildikten sonra daha sonraki gereksinim dominant olmaya başlar.

1.Fizyolojik Gereksinimler: Açlık, susuzluk, barınma, cinsellik, diğer hayatta kalma odaklı gereksinimler.

2.Güvenlik Gereksinimleri: Güvende olma, durağan olma, fiziksel ve duygusal incinmelerden korunma.

3.Ait Olma Gereksinimi: Sosyal etkileşim, duygulanma, üye olma ve arkadaşlık.

4.Saygı Gereksinimleri: Kendine saygı, otonomi, başarı, statü, takdir, dikkat çekme.

5.Kendini Gerçekleştirme Gereksinimi:Büyüme, kendi istediklerini yapabilme, potansiyelini tam olarak kullanabilme

Saygınlık ve Statü İhtiyacı: İhtiyaçlar hiyerarşisinin bu basamağında birey hem kendisine güven ve saygı duyar, hem de başkalarının beğeni ve saygısını arar. Bu grup içersinde güçlü olma, başarı elde etme, özgür olma ve statüden dolayı önem verilme gibi ihtiyaçlarda söz konusudur.

Kendini Gerçekleştirme İhtiyacı: Maslow'a göre ihtiyaçlar hiyerarşisinin en üst basamağındaki ihtiyaçlardır. Bu basamağa kadar ulaşabilen birey başarı ve yaratma gücünü ortaya koyabilir. Bu ihtiyaçlar insandaki potansiyel olarak var olan yetenekler ile onları kullanma eğilimi olarak tanımlanmıştır

2.3.2.3 Denklik (Eşitlik) Kuramı

Eşitlik Kuramı, Herzberg'in etmenlerine başka etmenlerde eklemiştir. Adams'a göre iş doyumu, bireyin diğer kişilerle nasıl karşılaştırıldığı ve ne istendiği ile neyin elde edildiğinin karşılaştırılması sırasında işgörenin haklılık ve eşitlik gibi duyduğu kişisel hislere dayanmaktadır (Tezer ve Uzer, 1992).

Eşitlik Kuramına göre doyum ya da doyumsuzluk, çalışanın kendisine verilen (ücret, iyi çalışma şartları, iş güvencesi ve yükselme gibi) ödüllerle, bireyin örgüte katkıları (iş görenin eğitim düzeyi, deneyimi, işteki becerisi, çabası ve sorumluluk duygusu ile yaşı ve benzeri nitelikleri) arasındaki oran ile diğer iş görenlere verilen

ödülleri ve onların örgüte katkılarının karşılaştırılmasıyla belirlenir. Çalışanın algılamalarındaki eşitlik ve doyuma, eşitsizlik ise gerginlik yaşamasına, gereğinden fazla ya da az ödüllendirme ise doyumsuzluk yaratır (Çoşkun, 1994).

İşçiler kendi iş girdilerini ve sonuçlarını başkalarınınkiyle karşılaştırırlar. Olası üç algı vardır: yetersiz ödüllendirilme nedeniyle eşitsizlik, eşitlik veya aşırı ödüllendirme nedeniyle eşitsizlik. Eşitlik Kuramı'na göre eşitsizlik gerilim yaratacaktır ve bu gerilim işçilerin “adalet” aramasına yol açabilir.

Bir işçinin kullanabileceği dört referans vardır:

(1) Benlik-İçerde: Bir işçinin örgüt içinde farklı bir pozisyondaki deneyimleridir;

(2) Benlik-Dışarıda: Bir işçinin örgütün dışındaki bir pozisyondaki deneyimleri;

(3) Başkaları-içerde: Bir işçinin örgüt içindeki başkalarına dair algısı;

(4) Başkaları-Dışarıda: Bir işçinin örgüt dışındaki kişilere dair algısı.

Bir eşitsizlik algılayan işçiler 6 yoldan birini kullanarak tepki verebilir: kendi girdilerini değiştirmek, kendi çıktılarını değiştirmek, benlik algılarını çarpıtmak, başkalarına dair algılarını çarpıtmak, başka bir referans seçmek ya da alanı terk etmek.

Denklik kuramı eşitsiz ücret için dört öneride bulunur: Birincisi, zamana göre ücret verildiğinde, aşırı ödüllendirilen işçiler eşit ücret alanlara kıyasla daha çok “üreteceklerdir”. İkincisi, ücret ürünün niceliğine göre verildiğinde, aşırı ödüllendirilmiş işçiler eşit ücret alan işçilere göre daha az üreteceklerdir, fakat bunlar daha yüksek kaliteli birimler olacaktır.Üçüncüsü, ücret zamana göre verildiğinde, yetersiz ödüllendirilen işçilerin ürünleri daha zayıf kaliteli olacaktır. Dördüncüsü, ücret ürünün niceliğine göre verildiğinde, yetersiz ödüllendirilen işçiler eşit ödüllendirilenlere göre, çok sayıda kötü-kalitede ürün yaratacaklardır.

2.3.2.4 Wroom'un Beklenti Kuramı

Wroom'a göre sadece ihtiyaçlar davranışı başlatmaya yetmez, bireyin davranışa güdülenmesi için aynı zamanda bir beklentinin de olması gerekir.

Herzberg'in çift etmen kuramı ve diğer güdü kuramları, kişiyi motive eden iş rolleri üzerindeki etmenleri araştırmaya yönelikken, beklenti kuramı, kişisel farklılıkların güdüdeki rolünü açıklamaya yönelik bir kuramdır (Tosun, 1981). İş görenler tarafından bir amaca ulaşmak isteniyorsa (+); bu amaca ulaşmak için bir ilgi duyulmuyorsa (-) olabilmektedir. Ancak buradaki amacın gerçek değeri değil, beklenen değeridir. Beklenti ise iş görenin belli bir çaba sonucunda başarılı olacağına inanmadır (Onaran, 1981). Yani davranışın istenen sonuca varma ihtimalidir. Bu duruma göre iş gören hedefi gerçekleştireceğine inandığında beklentisi (0); başarı gösterebileceğine inandığında bu değer (+1)'dir. Kuramsal olarak beklenti, (0) ile (1) arasında bir değerdir (İncir, 1990).

Wroom bir eylemde bulunma gücünü, arzulama gücü ve güdüleme olarak iki faktöre bağlamaktadır. Bu iki faktör arasındaki ilişki 'Valence X Bekleyiş – Güdüleme – Eylem – Sonuçlar – Doyumlar'' şeklinde formüle edilmiştir (Tosun, 1981). Beklenti Kuramına göre bireyin bir sonuç için istekli olması ve göstereceği çaba ile sonuca ulaşacağı beklentisi onu, o sonucu elde etmeye yöneltecek ve doyuma sağlayacaktır. Tersisi bireyin doyumsuzluğuna neden olacaktır. Örgütsel açıdan bakıldığında verimli çalışmayı sağlamak ve iş doyumunu artırmak için iş görenlerce hedeflenen amaçları, iyi bir iletişim ve ödülle artırmak gerekmektedir. Ayrıca iş görenlerin gerçekten arzulanan sonuca ulaşabileceği beklentisini güçlendirmekte gerekir (Onaran, 1981).

2.4 Tükenmişlik İle Mücadele Yöntemleri

Tükenmişlik konusunda yapılan çalışmalar tükenmişlik yaşayanlara destek verme ve dinlenmenin gerekliliğinin önemini göstermiştir. Özellikle, bireyin çalıştığı kurumda, ideallerini kaybetmesinin tükenmişlik oluşumuna etkileri düşünüldüğünde, desteğin önemi daha da ortaya çıkmaktadır. Çalışılan ortamda işin yoğunluğu ve bireye yüklenen iş miktarı, bireyin bilimsel ve fiziksel açıdan aşırı yorulmasına ve tükenmişlik sendromunu yaşamasına neden olmaktadır. Tükenmişliği önlemek için, bireyin görevinde, görev yaptığı kişilerde ve görevin işleyişinde değişiklikler düşünülebilir. Tükenmişlikle başa çıkma yolları örgütsel değişiklikler, görev değişiklikleri ve bireysel değişiklikler olarak değerlendirilebilir (Girgin, 1995).

2.4.1 Tükenmişlikle Mücadelede Geliştirilen Kişisel Teknikler

Başkalarına yardım edip onlarla ilgilenmek çok özveri isteyen bir iştir. Tükenmişliğe uğramadan bu tür işlerde başarılı olabilmek için, hem fiziki hem de ruhsal olarak çok güçlü bir insan olmak gerekir (Örmen, 1993). Tükenmişlik sendromu ile baş edebilme yöntemleri oluşturmak ve bunları yaşama geçirebilmek için bireysel kontrol olanakları çok önemlidir. İş ortamlarını kontrol etme olasılığının az olduğu yerlerde, bireysel baş etme yöntemleri öncelik kazanmaktadır.

Mesleki beklentilerin, bulundukları ortamın koşullarına uygun olarak belirlenmesi ve mesleki algının ve düşüncelerin netleştirilmesi, tükenmişlikle kişisel mücadelede önemlidir. Bireye iletişim ve strateji taktikleri öğretilerek, sorunlarla daha kolay baş etme olanağı tanınmalıdır. Spor, müzik gibi sosyal etkinliklere bireyi yönlendirerek hem ortamdan uzaklaşma hem de farklı gruplara katılım sağlanmalıdır (Girgin, 1995).

Bireysel düzeyde tükenmişlikle mücadele ederken, iş ile ilgili gerçek beklenti ve hedeflerin geliştirilmesi, girişimcilik eğitimi, kişisel gelişim ve danışmanlık gruplarına katılma, zaman yönetimi, hobi edinme, tatile çıkma, meditasyon, gevşeme eğitimi, monotonluğun azaltılması ve iş değişikliği önerilmektedir (Solmuş, 2004).

İnsanlar iş stresi ile başa çıkmak için yeni yollar öğrenebilir. Davranışsal yaklaşım, gevşemek, derin nefes almak, zaman yönetimi eğitimi, akılsal duygusal davranış terapisi, ekip kurma, iş yerindeki stresi azaltma teknikleri olarak bireylere katkıda bulunmaktadır. Bu bir çok tekniğin bir çoğu ile ilgili bir sorun, insanların işlerindeyken bu tekniklere başvurmalarının zorluğudur. İnsanlar isteyken, stres azaltma teknikleri için zaman ve yerleri olmayabilir. Bireyler için, iş yerlerinden yer değiştirmeleri zordur. Daha önemli olan şey, bireysel yaklaşımlar, tükenmişliği azaltmaya yardımcı olabilir ama bu teknikler duyarsızlaşma ve verimsizliğin üstesinden gelmeye yetmemektedir (Angerer, 2003).

İnsan kendisini çaresiz hissettiği zaman, tükenmişliğe zaman hazırlanmaktadır. Maslach, kişinin işinin hangi yönünü değiştirebileceğini, çeşitlendirebileceğini, kaldıracağını kendi fikrine göre belirlemesini tavsiye etmektedir. İşin farklılaştırılmasının faydası bazen psikolojik olabilir fakat bu durum bile tükenmişlikle mücadelede yarar sağlamaktadır (Örmen,1993). Tükenmişlikle baş

etmek başlangıçta kişinin kendi çabalarıyla mümkün olabilecekken, daha ciddi durumlarda problemi halletmek için bir takım yöntemler uygulanmaktadır. Bir çok uzman, tükendiğini hisseden kişinin bir **takım** sorular sorması gerektiği düşüncesinde hem fikirdir. Yorgunluk hissinizin ne zaman başladığını hatırlamaya çalışın, bu yorgunluk hissi hayatınızda önemli bir yer tutmaya başladı mı? Bulunduğunuz projelerde sorumluluğunuzun ne olduğunu tam olarak biliyor musunuz? Bu sorulara verilecek cevaplar kişilerin kendilerini daha iyi hissetmesine, değerlerini ve önceliklerini yeniden yapılandırmasına yardımcı olacaktır.

Bireysel olarak tükenmişliğin azaltılmasında aracılık eden çalışmalardan örnek verilecek olursa, Covey (1989), tükenmişlik ile mücadelede bireyin üretici etkinliklerini ve üretici kapasitesini dengede tutması gerektiğini, çok olumlu ve etkili bir birey için örgütlemektedir. İş yerlerinde, boğazlarına kadar iş ile dolu olan bireyler, aileleri, arkadaşları, dinlenmeleri ve yeniden canlanmaları için zamanı olmayanlar, işinde maksimum etkili olarak kalabilme yeteneğinden ödün vereceklerdir. Bununla birlikte Maslach ve arkadaşlarının (2001), belirttiğine göre, bireysel eğilimler üzerine odaklananlar araştırmacılar, tükenmişlik sürecinde özellikle durumsal ve örgütsel faktörlerin, bireysel etkenlere göre daha büyük rol oynadığını, paradoksal bir sonuç olarak bulmuşlardır. Tükenmişliğin üstesinden gelmenin daha etkili bir yolu, tükenmişliğin bulgularının azaltılabilmesi için bireysel tekniklerin öğretilmesi ve bu tekniklerin iş yeri çevresindeki değişiklikler ile birleştirilmesidir (Angerer, 2003).

2.4.2 Tükenmişlikle Mücadelede Geliştirilen Örgütsel Teknikler

Örgüt yönetimlerinde iş yaşamındaki tükenmişlik ile ilgili olarak altı tane ilgi alanı bulunmaktadır. Bu ilgi alanları, iş yükü, kontrolsüzlük, yetersiz ödüllendirme, iş ortamının bozulması, adaletin olmaması ve değer uyumsuzluğudur. Örgütler bu altı ilgi alanının örgüt içersindeki yerini belirlemeli, tükenmişlik ile etkili bir şekilde savaşılabilmek için bireysel tekniklerle bunları birleştirmelidir. İş yaşamı ile ilgili bu altı alanın, büyük ölçüde organizasyon ile ilgili alanlar olmasına rağmen, organizasyon bunların hepsine aynı zamanda tükenmişlik ile savaşmak için yönelmeye gereksinim duymaz. Eğer iş verenler, sürdürebilir bir iş miktarı ile iş ortamı, çalışanlar için tercih ve kontrol, ödüllendirme, iyi bir iş için takdir görme

Çalışanlar ve işveren arasında ortak bir saygı ve adalet duygularının varlığının olmasını sağlarlarsa çalışanlar işlerinde anlam ve değeri bulacaklardır. Günümüzde pek çok şirket çalışanlarına daha dostça bir iş çevresi sağlamaya yönelik adımların atılmasını desteklemektedir (Angerer, 2003).

Starnaman ve Miller (1992)' e göre, tükenmişlik ile iş yükü ve iş stresi gibi organizasyon ile ilgili stres faktörleri arasında doğrudan ilişki vardır. Sosyal destek ve kararlara katılım gibi algılanan diğer etkenlerin konuşulması, tükenmişlik düzeyini azaltabilmektedir (Sava,2002). Organizasyon tekniklerini savunanlar, stres etmenlerinin kişisel kontrol mekanizmalarından daha öte unsurlar içerdiğini ve yalnızca bireysel kontrol teknikleri ile sorunun aşılamayacağını öne sürmektedir.

Tükenmişlik ile mücadelede, işin yoğunlaştığı dönemde yardımcı personel ve ek donanım sağlamak, serbest karar verme olanaklarını ve kararlara katılımı arttırmak, başarıları takdir etmek ve ödöl dağılımının gözden geçirmek, kişisel gelişme ve dinlenme için sağlanan süreleri çoğaltmak, üst yönetimin desteğini sağlamak, kişiler arası ilişkilerin düzenini değiştirmek, iletişim miktarını azaltıp kalitesini yükseltmek, işin gerektirdiği sorumluluk miktarını ayarlamak ve kişileri yeni görevlere atamak, örgütsel olarak yapılabilecek önemli faaliyetlerdir (Solmuş, 2004).

2.4.2.1 İşgören Seçimi

İşgörenlerin işe alımı yapılırken, dikkatli bir işe alım sürecinden geçirilmesi, ilerde karşılaşılabilir tükenmişlik sorunlarını, yolun başında önlemek açısından son derece önemlidir. Bu nedenle iş görüşmesi, basit rutin bir iş olarak değerlendirilmemelidir. Başvuru yapılan özgeçmişler üzerinden adayların tavır ve davranışları gibi konular hakkında bilgi sahibi olabilmek zor ve dolaylı bir yoldur. Organizasyonda ön görüşmeyi yapan, insan kaynakları uzmanı, soracağı sorularla adayın geçmişini ve tükenmişlik potansiyelini inceleyebilir (Örmen, 1993).

2.4.2.2 Örgüt Geliştirme

Tükenmişlikle mücadele yöntemleri incelendiğinde, çalışılan kurumdaki özellikle iletişimsel sorunların halledilebilmesinin önemi görülecektir. Yöneticilerin çözmeleri gereken başlıca sorunlar; sağlık,çalışma ortamının fiziksel koşulları, terfi atışları ve ulaşım olarak belirlenmiştir (Girgin, 1995).

Örgüt geliştirme, bir bütün olarak örgütün performansını geliştirmeyi amaçlamaktadır. Bunun için örgüt üyelerinin inanç, tutum ve davranışlarını değiştirmek, birbirleri ile daha etkin haberleşmelerini sağlamak, sorunlarını açık bir şekilde tartışabilecekleri bir ortamı yaratmak, amaçlarını açık hale getirmek, birbirlerine yardımcı olmalarını sağlamak düşünce, arzu ve önerilerini birbirleri ile paylaşmalarını sağlayacak ortamı geliştirmek, örgüt geliştirme programlarının temel amaçlarındandır (Koçel, 1998).

Örgüt geliştirme ile tükenmişlik arasında doğrudan ilişki bulunmaktadır. Yapılan araştırmalar, karar vermeye katılım, üst yöneticiler ve çalışma arkadaşlarından gelen desteğin, tükenmişliği önlediğini ortaya koymaktadır. Örgüt geliştirme programları, bu kavramların gelişimini desteklemektedir (Örmen, 1993).

2.4.2.3 Yönetim Geliştirme

Yönetim geliştirme ve yönetici yetiştirme olarak isimlendirilen etkinlikler, bir organizasyondaki işleri yapabilecek iş göreni temin etmeyi amaçlar. Organizasyonun büyüme ve gelişmesine paralel olarak, gereksinim duyulan veya gereksinim duyulacak nitelikteki iş göreni yetiştirmeyi amaçlar. Esas alınan işe göre, programların süresi uzun veya kısa olabilir. Yöneticilerin işlerini daha iyi yapmaları için, yeni araç, teknik ve kavramlarla donatılmaları, karar verme ve problem çözme yeteneklerinin geliştirilmesi, davranış ve tutumlarının değiştirilmesi yönetim geliştirme programlarının başlıca amaçları arasındadır (Koçel, 2000).

Tükenmişlik olasılığını çalışanlar arasında minimum düzeye indirmek ve tükenmişlik başladıktan sonra döngüyü geri çevirmek için yöneticilere, tükenmişlikten koruma ve geri dönebilme önerilerini deneyebilecekleri belirtilmiştir (Domeyer, 2004). Bunlar:

-Çalışanlarla Özel Olarak Görüşmek: Zayıf performansından dolayı çalışanı sorumlu tutmaktansa, çözümler önermek daha doğrudur. İşler dağıtılırken tükenmişlik yaşayan iş görenin iş miktarı geçici olarak hafifletilebilir. Çalışanların iş ile ilgili sorumluluklarından dolayı ezilmişlik duyguları hissettikleri zaman, yöneticileri ile hemen konuşmaları için yöneticileri tarafından önceden teşvik edilmesi önemlidir.

-İş Gören Düzeylerini Değerlendirme: Geçmişte, işçilerin geçici olarak işten çıkarılması ve bütçe kesintileri, bir kişinin hala iki ya da daha fazla kişinin işini yaptığı anlamına gelebilir. Eğer yönetici, hala tam zamanlı temel bir iş için istihdam yaratamıyorsa, fazla iş ile yüklenmiş çalışanlarına yardım etmek için, geçici olarak görevlendirilecek ya da proje için çalışacak iş görenlere, iş verme olasılığının olduğu göz önünde bulundurulmalıdır.

-İş Çevresini Analiz Etme: Yönetici eğer çalışanlarından birinin, bir diğer çalışan ile sağlıklı rekabet koşullarından dolayı tükenmişliğe uğradığından kuşku duyuyorsa, çalışanlarının enerjilerinin adresini değiştirmeye çalışarak, ortak bir amaca ulaşmak için, bir takım olarak çalışmanın önemine dikkati çekmeli ve çalışanlara rekabetin, rakip olan şirketlerle mücadele etmek için, yapılması gerektiğini hatırlatmalıdır.

-Takdir Etme ve Ödüllendirme: Çalışanların, yöneticileri tarafından değerlendirildiğini duymaya ihtiyacı vardır. Çok fazla övgü yarar getirmeyecektir. Çok özel bir durum olduğu sürece, gerçek ve yerinde bir davranışla, çalışanlar takdir edilmelidir.

Bir yönetici, bireysel çalışanlar için olduğu gibi takımın amaçları içinde tükenmişlik sinyallerine karşı önceden tetikte olmak durumundadır. Yöneticiler koruyucu önlemlerin yerine getirilmesi için, tükenmişliğin uyarıcı belirtilerini izlemeli, tükenmişliğin olduğu zaman düzeltici eylemi yapmalı, en iyi çalışma performansını sağlayacak, canlı ve olağanüstü bir çalışma oluşumunu devam ettirip, çalışanlarına kendilerini daha iyi göstermeleri için ilham vermelidir.

2.4.2.4 İşin Modifikasyonu

Çalışılması güç olan bireylerle çalışan görevli kişilerde, tükenmişlik daha kolay görülmektedir. İşin paylaşımı ve birimler arasındaki görevli rotasyonu ile çalışılan güç kişilerin yükünün paylaşılması, görevlilerin zorlanmalarını azaltarak, onların işlerini değişik ve uyarıcı hale getirebilir (Baysal,1995).

Örgütlenme açısından, iş bölümünde mümkünse bireylere seçim olanağı tanınması daha sevecekleri işleri yapmaları sağlanabilir. Kişilerin çalışmak istedikleri işleri seçmeleri, mümkün olmadığı takdirde yönetim ve organizasyonu üstlenen

kişilerin, bu işi çalışanların kişilik özelliklerine, ortamlarına ve sağlık koşullarına uygun olarak koordine etmeleri uygun olacaktır (Girgin, 1995).

İşin modifikasyonu, aşırı yüklenme, boş oturma, belirsizlik ya da çatışmadan kaynaklanan stresin azaltılmasında en basit ve en etkili yöntemdir. Aynı zamanda iş ve çalışan arasında uyumun sağlanmasında yardımcı olur. Bireysel iş stresini azaltmak için, işin yeniden yapılanmasına yönelik yöntemler şunlardır (<http://www.cvtr>; 20.11.2007):

-Zor işleri eşit olarak dağıtarak, yükün aynı kişiler üzerinde birikmesini engellemek,

-Zor işlerin dönüşümlü olarak yapılmasını sağlamak,

-Yarım gün çalışmayı desteklemek, bu yöntemle insan kaynakları ve esneklik artar,

-Çalışanlara yeni programlar oluşturması için olanak tanımak,

2.4.2.5 Sosyal Destek

Kurumlarda çalışan kişiler arasındaki iş ilişkileri ilerletilerek, sosyal ortamı geliştirme ve destek sistemleri yaratma çabaları, en önemli tükenmişliği önleme önerilerinden biridir. Bu çabalar çalışanlara kendi duygularını ifade etme, geri iletim, danışma ve destek sağlayabilmelerine olanak veren kurumsal çalışmalardır (Baysal, 1995).

Tükenmişlik sendromuna yakalananlar genellikle yardım istemekten veya başlarının dertte olduğunu açığa vurmaktan hoşlanmazlar. Bu nedenden dolayı Freudenberg ve Rotter, yöneticilere çalışanların birbirlerini tanımaları, yardımlaşmaları, birbirlerine destek olmaları için ortam yaratmalarını önerirler (Örmen, 1993). Çalışanlarla sorun çözmeye yönelik toplantıların düzenlenmesi kimlik belirsizliğini ve iletişimden kaynaklanan çatışmaları engelleyebilir.

2.4.2.6 Yetki Devretme

İşletmelerdeki üst ve orta düzey yöneticilerin, görev ve sorumluluklarını yetki ile birlikte alt kademelerine göçermeleri, önemli bir motivasyon aracıdır. Bu göçerme ile alt düzey çalışanlar, daha yaratıcı olacak ve kendi kişilerini ortaya

koyabileceklerdir. Yetki göçermesi ile alt düzey çalışanların, güç, bağımsızlık gibi psikolojik ihtiyaçları karşılanırken, üst düzey yöneticilerin de sorumlulukları hafifleyecektir. Ancak üst yöneticilerin, sadece günlük ve sıkıcı işlerin alt düzey çalışanlarına yaptırılması biçimindeki uygulamaları olumsuz sonuçlar doğuracaktır (Oral, 1999).

2.4.2.7 Çevre Koşullarının İyileştirilmesi

Kişinin, her gün en az sekiz saatini belirli bir ortamda geçirmek zorunda kalması, çevre koşullarının önemini daha iyi anlamamızı sağlamaktadır. Isı, ışık ve ses düzeylerinin çalışanlar için en uygun düzeye getirilmesi gereklidir. İnsan sağlığı standartlarına uygun olmayan bir fiziksel çevre değiştirilmelidir (Örmen, 1993).

2.5 Tükenmişlik Sendromu İle İlgili Yapılan Araştırmalar

Dünyada ve ülkemizde tükenmişlikle ilgili araştırmalara bakıldığında, ilk deneysel çalışmalar yalnız direkt kişilikle ilgili olduğu yönündeyken, son yıllarda yapılan çalışmalar genelde organizasyonel faktörlerin neden olduğu tükenmişlik üzerine odaklanmaktadır. Bu konuda diğer bir görüş de hem organizasyonel ve hem de kişisel problemlerin tükenmişliğe neden olduğu ve tükenmişliğin çok boyutlu kompleks bir fenomen olduğu yönündedir.

2.5.1 Yurt Dışında Tükenmişlikle İlgili Yapılan Araştırmalar

Tükenmişlik Sendromu ile ilgili yurt dışında yapılmış olan araştırmalara yer verilecek olan bu bölümde, araştırmaya konu olan meslek gruplarından öğretmenler, okul müdürleri/yöneticileri, polisler ve diğer meslek gruplarındaki yapılmış olan araştırmalar özetlenmeye çalışılacaktır.

Byrne (1991), Maslach Tükenmişlik Envanterinin ortaokul, lise ve üniversite öğretim elemanları üzerindeki geçerliliğini 163 orta okul, 163 lise öğretmenleri ile 218 üniversite öğretim elemanları üzerinde Maslach Tükenmişlik Envanteri uygulayarak incelediği çalışmasında, Maslach Tükenmişlik Envanterinin orta okul ve liselerdeki öğretmenlerde geçerliliğin yüksek ancak üniversite öğretim elemanları için geçerliliğin düşük olduğu saptanmıştır.

Friedman (1991), öğretmenlerin tükenmişliklerinin cinsiyet değişkeni ile ilişkisini ve öğretmenin tükenmesine neden olan okuldan kaynaklanan faktörleri

belirlemek için 78 okuldan 1597 öğretmen üzerinde incelediği çalışmasında, erkek öğretmenlerin bayan öğretmenlerden daha yüksek tükenmişlik yaşadıkları ve araştırmaların çevresel faktörlerin tükenmişliğin etkisi üzerinde yoğunlaştırılması gerektiği sonucu saptanmıştır. Araştırma tükenmeye yol açan nedenleri iki değişik bakış açısıyla ele almaktadır. Birincisi kişisel özelliklerin ele alındığı (yaş, cinsiyet, medeni durum) ve deneyimler, ikincisi örgütsel bakış açısı, çalışılan ortam, iş yerindeki sosyal ve profesyonel destek, rol çatışması, iş yükü, rol belirsizliği gibi faktörleri içermektedir.

Abu-Hilal ve Salameh (1992), Maslach Tükenmişlik Envanterinin batılı olmayan bir yerleşim merkezinde geçerliliğinin ve güvenilirliğinin test edilmesini Ürdünlü 233 öğretmen üzerinde uyarlayarak incelediği çalışmasında, Maslach Tükenmişlik Envanterinin kabul edilebilir geçerliliğinin olduğu ve batılı olmayan ülkelerde de kullanabileceğini önermişlerdir.

Sultana (1996), özel eğitim veren öğretmenlerin yıpranmaları ve bu durumun nedenlerini, 98 öğretmen üzerinde incelediği çalışmasında, öğretmenlerin yıpranmalarında en önemli nedenlerin, uzun süren kırtasiye çalışmaları, saygı görmeme ve diğer öğretmenlerle ortak çalışma yapma eksikliği olduğu saptanmıştır. Ayrıca öğrencilerin gelişimlerdeki eksiklik, aşırı çalışma ve ailelerdeki ilgi eksikliğinin de öğretmenlerin yıpranmalarında neden olarak gösterebileceğine dikkat çekmiştir

Terry (1997), öğretmenlerde tükenmişliğin gerçekliğini ve bunun engellenebilirliğini incelediği çalışmasında, uzun süreli stresin vücudun psikolojik yapısını değiştirebileceği, uygun bir müdahale mekanizması kurulmadığında bunun tükenmişliğe yol açabileceği saptanmıştır. Amerika'da çalışan öğretmenlerin %40'ına yakının emekli oluncaya kadar öğretmeye devam edemeyeceklerini tahmin ettiklerini açıklamıştır. Terry, öğretmenin eğer yıllarca zevkle öğretmeye devam etmesi bekleniyorsa, tükenmelerini engelleme yöntemlerinin uygulanması gerektiğini, bunun içinde öğretmenin kendi kendisini, takdir etmesi, stresini azaltması, özel fiyat uygulaması, dinlenmesi ve egzersiz yapması gerekmekte olduğunu rapor etmiştir. Öğretmenler stresle başa çıkmaya gereksinim duymasalar bile, bu ödüllendirici ve aynı zamanda yok edici meslekten hoşlanmaları için onunla

fiziksel ve psikolojik olarak nasıl baş edebileceklerini öğrenmeleri gerektiğini açıklamıştır.

Weisberg ve Sagie (1999) İsrail’de çalışan bayan öğretmenlerin tükenmişlik nedenlerini 28 bayan öğretmen üzerinde incelediği çalışmasında, memnuniyet değişkeni ile hem tükenme hem de işi bırakma niyeti arasında olumsuz ve anlamlı boyutta bir ilişki saptanmıştır. Zihinsel tükenme daha az etkili iken, duygusal tükenmenin etkili olmadığı ortaya çıkmıştır. Öğretmenlerin tükenmişlik yaşamalarına neden olan değişkenler disiplin, çok fazla bürokratik iş, bürokratik engeller, düşük ücret, öğretmenin kendisine ve mesleğine karşı yapılan saygısızlıklar, mesleğin zor olması, öğrencilerle ilişkilerdeki eksiklik, yaşlıları ile ilişkilerdir. Öğretmenlerin stresle ve tükenmişlikle başa çıkabilmeleri ile ilgili yapılan çalışmalarda, bireysel ve okula dayalı stratejiden bahsedilmektedir. Bireysel stratejileri, ileriye bakmak, sabah iş programı yapmak, beslenmeye dikkat etmek, rahatlamak öğrenciyi ilgilendiren şeylere yanıt verebilmek kendini övmek. Kendi kendini hipnotize etmek, üstün adam/kadın hayallerinden uzak durmak, uyumak sosyal destek aramak, kendine ve okula zaman ayırmak şeklinde; okula dayalı stratejiler ise, idari destek,davranışsal konsültasyon, okul içi eğitimin iyice yerleşmesi, danışmanlık, örgütsel gelişim, yeniden yapılanma, yeniden biçimlenme, öğretmen yardımcı ekipleri, öğretmen merkezleri ve öğretmen çalışma grupları şeklinde ortaya konulmuştur.

Freiburg Üniversitesi tarafından yüzlerce öğretmen üzerinde yapılan bir araştırmaya göre Almanya’daki öğretmenler “sınıfta en ağır işi” yapıyorlar. Bu araştırmaya göre öğretmenlerin %34’ü tükenmişlik sendromu, %19’u ise stres sonucu ciddi sağlık problemleri yaşadıkları belirleniyor. Öğretmenlerin %90’nı sağlık durumlarını kötü olarak görmese de %30’u mesleklerinden memnun olmadıklarını belirtiyorlar. Bu araştırmada öğretmenlerin en çok şikayet ettikleri durumlar ise, sınıf içi gürültü, rahatsız etmenler ve özellikle davranış bozukluğu olan öğrencilerin yarattığı disiplin sorunları ile ilgili durumlar olduğu saptanıyor (Mertek, 2002).

Hipps ve Holpin (1991), devlet okullarında görev yapan 58 yönetici ve 219 öğretmenin memnuniyetsizlik ve tükenmişlik düzeylerini ve yaygın eğitimin yönetici ve öğretmenler üzerinde meydana getirdiği eksiklik, yaşlıları ile ilişkiler, maaş ve

ücret durumları ve saygınlık standartları gibi konuların öğretmenler ve yöneticilerin tükenmişlikleri üzerinde etkili oldukları saptanmıştır

Friedman (1995), İsrail’de 821 ilk ve orta dereceli okul müdürlerinin tükenmişlik düzeylerini belirlemek amacıyla bir araştırma yapmıştır. Friedman Okul Müdürleri Tükenmişlik Ölçeğindeki maddeler üç boyutta ele alınmıştır. İlk olarak bitkinlik boyutunda yöneticinin fiziksel, duygusal, bilişsel tükenmişliği ile ilgili, ikinci olarak uzak durma boyutunda yöneticinin duygusal ve kişisel olarak personele, problemlere, yeni fikirlere, önerilere uzak durmasını betimleyen ve üçüncü olarak küçümseme boyutunda ise yöneticilerin, öğretmen ve öğrenci ve velilere karşı olumsuz davranışları onların çabalarını ve yeteneklerini küçük görmeleri ile ilgili maddeler vardır. Bu çalışmada 821 okul müdüründen oluşan örneklem random olarak iki gruba ayrılmış ve sonuçlar karşılaştırılmış ancak anlamlı bir fark gözlenememiştir. Friedman (1997) iki yıl süren çalışmalarına devam etmiş, 821 okul yöneticisi üzerinde tükenmişlik ve stres yaratan faktörleri belirlemiştir. Araştırma sonucunda aşırı iş yükü, görev belirsizliği, çatışma, rol performansında idari ve teknik yetersizlik, kaynak kullanımında karşılaşılan baskı, kaynak bağımlılığı, insan gücü ve kaynak kullanımında gösterilen başarısızlık stres yapıcı ilişkiler olarak belirlenmiştir. Bu bulgular, stres yapıcı örgüt, ilişki ve görevlerin yüksek düzeyde mesleki tükenmişliğe ve ruhsal çöküntüye yol açtığı vurgulanmıştır.

Alcorn ve Petrie (1977), tükenmişlik, kadına yönelik tutum ve aile içi şiddeti 133 kadın ve 602 erkek polis üzerinde incelediği çalışmasında, polislerin insanlara hizmet veren diğer mesleklerdekine yakın düzeyde tükenmişlik yaşadıklarını ortaya koymuştur. Ancak polislerin duyarsızlaşma alt boyutunda insanlara hizmet veren diğer mesleklerdekinden daha yüksek, buna karşın kişisel başarı boyutunda ise daha düşük tükenmişlik bildirdikleri saptanmıştır. Kadın polislerin tükenmişlik düzeyleri duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarında erkeklerinkinden farklılık göstermiş ancak kişisel başarı boyutunda erkeklerden daha az tükenmişlik yaşadıkları belirlenmiştir. Kadın polisler, düşük rütbeli polisler ve az alkol kullananların diğer gruplardakilere göre kadınlara daha olumlu davrandıkları bulgulanmıştır

Gaines ve Jermier (1983), polis merkezindeki 169 polisin duygusal tükenmişliğini stres ve çeşitli değişkenler (kişisel özellikler, kişiler arası özellikler,

örgütsel faktörler ve büro değişkenleri) açısından Maslach Tükenmişlik Ölçeğini uygulayarak incelediği çalışmada, polislerin medeni durumlarının ve mesleki deneyim sürelerinin tükenmişlik düzeyleri üzerinde etkisi olmadığı, birimler arasında göre araştırma biriminde çalışanların tükenmişlik derecelerinin masa başı görevinde bulunanlardan daha düşük olduğu saptanmıştır. Meslekte ilerleme ve ücret değişkenlerinin ise, anlamlı yönde etkileyen en belirgin faktörler olduğunu göstermektedir

Kop, Euwema ve Schaufeli (1999), 358 Hollanda polisi ile yaptıkları çalışmada özellikle polislerin yerine getirdikleri hizmet esnasında sivillerle olan ilişkilerinin karşılıklı olmaması konusuna odaklanarak polis mesleğindeki stres kaynaklarının, görevle ilgili stres kaynaklarından daha yaygın olduğu, insanlara hizmet veren diğer meslek gruplarıyla karşılaştırıldığında, polislerin daha düşük düzeyde duygusal tükenme, orta düzeyde duyarsızlaşma ve yüksek düzeyde kişisel başarı yaşadıkları saptanmıştır. Bu çalışmada ayrıca, tükenmişlik şiddet kullanmaya ilişkin tutumla ve memurun görevi sırasında şiddet kullanmasıyla pozitif yönde ilişkili bulunmuştur.

Euwema, Kop, Bakker (2004), tükenmişliğin baskın davranışlarda azalma ile ilişkili olduğu ve bunun çatışma durumlarında daha etkin sonuçlara yol açabileceği düşüncesinden ve mesleklerin uygulanmasında tükenmişliğin sonuçlarına ilişkin bilgi eksikliğinden hareketle bu dinamikleri daha iyi anlamak amacıyla bir araştırma yapmışlardır. Bu çalışma polislere tükenmişlik ölçeğinin uygulamasının yanı sıra sivillerle olan etkileşimdeki davranışlarının incelendiği birden fazla metot içeren tek araştırma özelliği taşımaktadır. Çalışmada, polislerin talep-ödül dengesizliği, mesleki tükenmişlikleri ve çatışma durumlarındaki davranışları baskın davranışlar ve verimlilik açısından incelenmiştir. Ölçekler aracılığıyla 358 Hollanda polisinin tükenmişliği ve ödüllendirme durumu incelenmiş ve buna ek olarak sivillerle olan etkileşimleri 122 gün boyunca gözlenmiştir. Araştırma sonuçları, talep-ödül dengesizliğinin tükenmişliğin yordayıcısı olduğunu göstermiştir. Bulgulardan, azaltılmış başatlığın çatışma durumlarındaki mesleki davranış için olumlu sonuçlar doğurabileceği kanısına varılmıştır. Bu sonuçlara dayanılarak, bu tür durumlarda baskın davranışların azaltılmasının faydalı olduğu konusunun polis eğitiminde ele alınması gerektiği sonucuna varılmıştır

Kelly (1994), antrenör tükenmişlik düzeylerini incelediği çalışmasında, tükenme, engellenme, çaresiz kalma gibi yüksek stres belirtileri kadın antrenörlerde daha çok ortaya çıkmıştır. Bu araştırmaların sonucunda cinsiyete göre kadınların tükenmişlik düzeylerinin erkeklere göre daha fazla olduğu saptanmıştır.

Etzion ve Pines (1986), İsrail ve Amerikan insan servislerinde çalışan bireylerin cinsiyet ve kültür farklarını karşılaştırmalı olarak tükenme ile başa çıkma stratejilerinin de ele alındığı 503 kişi üzerinde incelediği çalışmasında, kadınların erkeklerden daha çok tükenmişlik yaşadıkları saptanmıştır. Araştırmanın sonuçları kültürel farklılıkların, cinsiyet farklılıklarından daha yüksek olduğunu göstermektedir.

Duquette ve arkadaşları 1990 sonrası yayınlanan 36 araştırmayı incelediklerinde en yaygın olarak kullanılan değişkenlerin organizasyonel ströserler, sosyo demografik değişkenler ve tampon faktörleri içerdiği, kişilik faktörünün hiç çalışmadığını bildirmişlerdir. Melchior ve arkadaşları 43 tükenmişlikle ilgili değişkenin meta analizinde rol çatışmasının tükenmişliği tetikleyen en önemli bireysel değişkenlerden biri olarak bulunduğunu bildirilmiştir.

Geller ve Hobfoll (1994), cinsiyet değişkeni ile ilgili 61'i erkek, 55'i kadından oluşan 116 bireyi incelediği çalışmasında, erkeklerle kadınlarda iş stresi benzer çıkmıştır. İş stresinin azaltılmasında sosyal desteğin önemi vurgulanmıştır. Ayrıca kadınlarda bezginlik oranı erkeklerinkinden fazla olduğu saptanmıştır.

Yurt dışında tükenmişlik konusunda yapılan araştırmalar incelendiğinde, en çok öğretmenlik ve polislik mesleğinin araştırmalara konu olduğu gözlenmiştir.

Öğretmenlerle yapılan araştırmalarda, tükenmişliğin cinsiyet değişkeni ile ilişkisinin etkili olduğu gözlenmiştir. Erkek öğretmenlerin bayan öğretmenlere oranla daha fazla tükenmişlik yaşadığı ve çevresel faktörlerinde tükenmişliğe etkisi olduğu saptanmıştır. Ayrıca mesleğin zorluğu, öğrencilerle olan iletişim eksikliği, öğrencilerin yarattığı disiplin sorunları gibi konular öğretmenlerin tükenmişlikleri üzerinde etkili olduğu saptanmıştır.

Polislerle yapılan araştırmalarda ise, tükenmişliğin polislerin kişisel başarı durumlarını etkilemediği saptanmış, ayrıca meslekte ilerleme ve ücret değişkenleri de tükenmişlik durumunu etkileyen anlamlı faktörler olduğu saptanmıştır.

2.5.2 Yurt İçinde Tükenmişlikle İlgili Yapılan Araştırmalar

Tükenmişlik Sendromu ile ilgili ülkemizde yapılmış olan araştırmalara yer verilecek olan bu bölümde, araştırmaya konu olan meslek gruplarından öğretmenler, hemşireler, doktorlar, banka çalışanları, ğretim elemanları, polisler ve diğerk meslek gruplarındaki yapılmış olan araştırmalar özetlenmeye çalışılacaktır

Torun (1995) tükenmişlikle aile yapısı ve sosyal destek ilişkilerini öğretmenler, satış elemanları, laborantlar ve trafik polisleri üzerinde incelediği çalışmasında duygusal tükenmişlik, canlılık ve katılım tüm aile yapısı boyutları ile başkalarına ilginin de ahenkli aile bağları ile ilişkili olduğunu, duygusal tükenmişlik ve katılım arttıka ailedeki olumlu ynlerin azaldığı saptanmıştır. Ayrıca tükenmişlik ile en çok ilgisi olan boyutun duygusal destek olduğunu, en az ilgisi olan boyutun ise bilgi ve maddi destek olduğu gözlenmiştir.

Girgin, (1995), ilkokul ğretmenlerinde meslekte tükenmişliğin gelişimini etkileyen değişkenlerin analizi ve bir önerisini, İzmirlinde farklı sosyo-ekonomik düzeylerden 23, metropol dışında 15 olmak üzere toplam 38 okulda 253 kadın ve 146 erkek olmak üzere toplam 401 ilkokul ğretmeni üzerinde Maslach Tükenmişlik Envanterinin ğretmen formunu uygulayarak incelediği çalışmasında duygusal tükenmişliği; okuldaki konum, mesleği sürdürme nedeni, mesleği isteyerek seçip seçmeme, meslektaşlarından destek görme, üstlerinden takdir görme durumu, mesleğin toplumda hak ettiği yeri bulup bulmama kanısı, eğitim sisteminden memnun olup olmama değişkenlerinin etkilediğini, duyarsızlaşma şeklindeki tükenmişliği, cinsiyet, çalışma yılı, mesleğin toplumda hak ettiği yeri bulup bulmadığı kanılar, eğitim sisteminden memnuniyet durumu, metropolde alışılan sosyo-ekonomik düzey, değişkenlerin etkilediğini, kişisel başarısızlık şeklindeki tükenmişliği ise; çalışma yılı okullardaki konum, mesleği sürdürme nedeni, üstlerden takdir görme durumu, çalışılan sosyo-ekonomik düzey, değişkenlerinin etkilediğini saptamıştır. Tükenmişliğin üç alt alanı ile yaş, mesleği kendine uygun bulma, mesleki geleceğe bakış, çalışılan ortamdan memnuniyet gibi bağımsız değişkenler arasında anlamlı ilişkiler saptanmıştır. Ayrıca Maslach Tükenmişlik Envanterinin ğretmen formunun uygulanabilir olduğu kanısına da varılmıştır.

Baysal (1995), lise ve dengi okul öğretmenlerinde meslekte tükenmişliğe etki eden faktörleri, İzmir ili metropolitan alan dışında bulunan genel lise ve mesleki teknik liselerde hizmet veren 551 öğretmen üzerinde Maslach Tükenmişlik Ölçeği uygulayarak incelediği çalışmasında, mesleğin gereklerini yerine getirmedeki verimlilik, geleceğe ilişkin düşünceler, meslektaş desteği ve aile desteği gibi değişkenler ile Maslach Tükenmişlik Envanterinin üç alt bölümü arasında anlamlı ilişkiler saptanmıştır. Çalışılan genel lisenin metropol alanda olması ya da olmaması, medeni durum, çocuk sayısı, branş, sınıflardaki ortalama öğrenci sayısı, öğretmenlerin sosyo-ekonomik durumu, aylık gelir, mesleği seçip seçmeme durumu, mesleğin toplumda hak ettiği yeri bulup bulmaması, mesleki gelişime katkıda bulunacak bir çalışmanın olup olmaması değişkenlerini envanterin her üç alt ölçeği ile de ilişkili olduğu saptanmıştır. Envanterin alt ölçekleri açısından, öğretmenlerin çalışmış oldukları teknik liselerin metropol alan içinde olup olmaması, yaş, çocuk sahibi olup olmama, hizmet süresi, halen çalışılan kurumdaki hizmet süresi, çalışma ortamından memnun olup olmama, mevcut eğitim sisteminden memnun olup olmama değişkenlere göre gruplar arasındaki farkın “duygusal” ve “duyarsızlaşma” alt ölçeklerinde anlamlı düzeyde olduğu saptanmıştır. Öğretmenlerin çalışmış oldukları kurumların genel lise ya da mesleki-teknik lisede çalışıyor olmaları değişkenlere göre gruplar arasındaki farkın “duyarsızlaşma” alt ölçeğinde anlamlı düzeyde olduğu görülmüştür. Metropol alan dışı olan kurumlarda çalışan öğretmenlerin, genel lise veya mesleki-teknik lisede çalışmaları, çalışılan kurumun bulunduğu sosyo-ekonomik düzey, cinsiyet, öğretmenlerin gelecekleri konusundaki görüşleri, mevcut eğitim sisteminden memnun olmama nedenleri gibi değişkenlere göre gruplar arasındaki farkın anlamlı olduğu alt ölçek “duygusal tükenmişlik” alt ölçeğidir. Uygunluk derecesi ve üstlerden takdir görüp görmeme değişkenlerine göre gruplar arasındaki farkın anlamlı olduğu iki alt ölçek ise “duygusal tükenmişlik” ve “kişisel başarısızlık” alt ölçekleri olarak saptanmıştır.

Sucuoğlu ve Kuloğlu (1996) ilkokul öğretmenleri ile özel eğitim öğretmenlerinin tükenmişlik düzeyleri arasında fark olup olmadığını ve öğretmenlerdeki tükenmişliğe etki eden etmenleri, 199 özel eğitim öğretmeni ve 112 ilkokul öğretmeni üzerinde Maslach Tükenmişlik Ölçeği uygulayarak incelediği çalışmasında iki grup öğretmenin toplam tükenmişlik puanları arasında anlamlı fark

olmadığı, ancak ilkokul öğretmenlerinin kişisel başarısızlık puanlarının özel eğitim öğretmenlerinden daha fazla olduğunu saptamışlar. Ayrıca tükenmişlik, cinsiyet, yaş ve çalışan süre değişkenleri açılarından değerlendirilmiş ve bu değişkenlerin alt ölçek puanlarında etkili değişkenler oldukları saptanmıştır.

Tümekaya (1996), öğretmenlerde tükenmişlik, görülen psikolojik belirtiler ve başa çıkma davranışlarını ilkokul, orta okul ve lise öğretmenlerinden toplam 720 öğretmen üzerinde Seidman ve Zager (1986-87) tarafından geliştirilen Öğretmen Tükenmişlik Ölçeği ile Derogatis ve arkadaşları tarafından geliştirilen Psikolojik Belirti Tarama Testi uygulayarak incelediği çalışmasında erkek öğretmenlerin daha çok tükenmişlik yaşadıkları, medeni durum açısından fark olmadığı, öğrencilere yönelik tutumlar açısından daha çok dört yıllık yüksek okul ya da fakülte mezunu öğretmenlerin tükenmişlik gösterdikleri, okul tiplerine göre “görülen idari destek” alt ölçeğinde ilk öğretim okullarında ve “öğrencilere yönelik tutumlar” alt ölçeğinde ise liselerde görev yapan öğretmenlerin daha fazla tükendiği, hizmet süresi arttıkça iş doyumu ve öğrencilere yönelik olumlu tutumların da arttığı, öğretmenlerin tükenmişliklerinde branş açısından fark olmadığı, sosyo-ekonomik düzey arttıkça tükenmişliğin azaldığı yaş ile ilgili faktörlerin sadece somatizasyon alt ölçeğinde önemli olduğu, eğitim düzeyi arttıkça olumsuz stres tepkilerinin azalmakta olduğu saptanmıştır

Özer (1998), rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyi nedenleri ve çeşitli değişkenlere göre Türkiye’nin 67 ilindeki rehberlik araştırma merkezinde ve okullarında görev yapan 595 rehber öğretmen üzerinde Maslach Tükenmişlik Ölçeği uygulayarak incelediği çalışmasında, rehber öğretmenlerin en çok kişisel başarısızlık şeklinde tükenmişlik yaşadıklarını, en az da duyarsızlaşma şeklinde tükenmişlik yaşadıkları saptanmıştır. Rehber öğretmenlerin karşılaştıkları güçlükler ve sorunlar; rehber öğretmenlerin mesleklerinde üretken olma arzularına rağmen yönetici ve öğretmenlerden destek görmeleri, hatta engellenmeleri, görev ve sorumluluklarını düzenleyen yönetmelik ve genelgelerin hizmetlerin gereği yönünden yetersiz olması, meslek elemanlarının uygulamada unvan ve rol karmaşası yaşamaları olarak görülmektedir.

Gökçakan ve Özer (1999), Doğu Karadeniz Bölgesinde görev yapan rehber öğretmenlerdeki tükenmişlik düzeyleri, nedenleri ve çeşitli değişkenlere göre 49 rehber öğretmen üzerinde Maslach Tükenmişlik Ölçeği uygulayarak incelediği çalışmada, rehber öğretmenlerin %20'sinde duygusal tükenmişlik, %37'sinde kişisel başarısızlık ve %2'sinde duyarsızlaşma şeklinde tükenmişlik saptanmıştır. Ayrıca cinsiyet, medeni durum, çalışma süresi, çalışılan kurum, mesleği isteyerek seçip seçmeme gibi değişkenlerin rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri üzerinde ayırıcı bir etki yapmadıklarını belirlerken, mesleki işlevini yerine getirmeyenlerde tükenmişliğin daha çok olduğunu saptamışlardır.

Murat (2000), sınıf öğretmenlerinde 10 yıllık meslek sürecinde tükenmişliğin gelişiminin haritalanması ve bazı değişkenlere göre ilişkisini 2401 sınıf öğretmeni üzerinde Maslach Tükenmişlik Ölçeği uygulayarak incelediği çalışması, haritalama amaçlı ilk çalışma olma açısından öncü bir araştırmadır. Tükenmişlik 4. yıldan itibaren ortaya çıkmaya başladığı ve tümünde de 8. yılda düşmüş olduğunu araştırma sonucunda saptanmıştır. Sınıf öğretmenlerini en çok zorlayan sorunların; sosyo-ekonomik yetersizlik, sınıfların kalabalık olması, araç ve gereç eksikliği, velilerin ilgisizliği, öğrencilerin Türkçe dilini iyi kullanamaması ve köylere ulaşım zorlukları olduğu saptanmıştır.

Dönmez ve Güneş (2000)'in , “İlköğretim Okulu Yöneticilerinde Tükenmişlik” isimli araştırmalarının amacı, tükenmişlik düzeyi ile araştırmanın bağımsız değişkenleri arasında bir ilişki olup olmadığını araştırmak ve eğitsel ve yönetsel sorunlar, iş yükü, yetersiz ücret gibi çeşitli sebeplere bağlı olarak tükenme ile ilişkili durumlara oldukça açık bir meslek olduğu varsayılan ilköğretim okulu yöneticilerinde tükenme düzeyini ölçmektir. Veriler Friedman tarafından geliştirilen ve “Friedman Okul Müdürleri Tükenmişlik Ölçeği” olarak adlandırılan anket kullanılarak toplanmıştır. Okul yöneticilerinin algıları arasındaki cinsiyete, iş türüne, kıdeme ve eğitim türüne göre farklılıklar test edilmiştir. Sonuçlar ilköğretim okulu yöneticilerinin algıları arasında alt boyutlara göre bazı farklılıklar olduğunu göstermektedir.

Seğmenli (2001), rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerini Ankara il merkezinde çalışan 560 öğretmen üzerinde Maslach Tükenmişlik Ölçeği uygulayarak

incelediği çalışmasında, 23-30 yaş grubundaki rehber öğretmenlerin duyarsızlaşma şeklinde tükenmişlik yaşadıkları, çalışma süresi 5 yıl olanların kişisel başarısızlık şeklinde tükenmişlik yaşadıkları saptanmıştır. Cinsiyet, medeni durum, çalışma süresi, çalışılan kurum gibi değişkenlerin rehber öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri üzerinde ayırıcı bir etki yapmadığı saptanmıştır. Mesleki işlevlerini yerine getirmeyenlerde tükenmişliği daha çok olduğu görülmüştür. Rehber öğretmenlerin tükenmişliklerinin en önemli sebebi olarak, yönetici ve öğretmenlerden destek görmelerini belirttikleri saptanmıştır.

Gündüz (2004)'ün, “Öğretmenlerde Tükenmişliğin Akılcı Olmayan İnançlar ve Bazı Mesleki Değişkenlere Göre Yordanması” çalışmasının amacı, öğretmenlerde tükenmişliğin mesleki ve kişisel değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığını araştırmak ve akılcı olmayan inançlar ile mesleki ve kişisel değişkenlere göre yordanmasını incelemektir. Araştırmaya 2003-2004 öğretim yılında Mersin ilindeki resmi ve özel ilköğretim okullarında görev yapan 633 öğretmen katılmıştır. Araştırmada elde edilen bulgular öğretmenlerin kişisel ve mesleki değişkenleri ile Maslach Tükenmişlik Envanteri alt ölçek puanları incelendiğinde duygusal tükenmişlik alt ölçek puanları, mezun olunan okul, çalışılan okul, branş öğrenci sayısı, sosyal destek kaynağına göre, duyarsızlaşma alt ölçek puanları, hizmet süresi, mezun olunan okul, çalışılan okul ve sosyal destek değişkenlerine göre ve kişisel başarı alt ölçek puanları hizmet süresi, mezun olunan okul, çalışılan okul, branş öğrenci sayısı, sosyal destek ve sosyal destek kaynağına göre farklılaşmaktadır. Diğer taraftan, cinsiyet ve medeni durum değişkenlerinin tükenmişliğin üç boyutu üzerinde de anlamlı bir etkisinin bulunmadığı görülmüştür. Öğretmenlerde tükenmişliği yordamada en önemli akıllı olamayan inançlardan gelmektedir. Tükenmişliğin alt boyutlarına göre bulgular incelendiğinde duygusal tükenmişlik, öğrencilere yönelik tutumlar, okula ve velilere göre tutumlar, kendine yönelik tutumlar ve hizmet süresi, diğer taraftan, kişisel başarı boyutu ise, kendine yönelik tutumlar, öğrencilere yönelik tutumlar, hizmet süresi, sosyal destek, okula ve velilere yönelik tutumlar ile çalışılan okul değişkenlerince yordanmaktadır.

Çam (1989) hemşirelerin tükenmişliklerini çeşitli değişkenlere göre Atatürk Sağlık Sitesi Devlet Hastanesi ve Ege Üniversitesi Araştırma Hastanesinde çalışan 276 hemşire üzerinde Maslach Tükenmişlik Ölçeği uygulayarak incelediği

alışmasında yaşı, hizmet süresi, çalışılan hastane, çalışma şekli, hastadan alınan destek durumu, çalışma ortamından beklenen memnuniyet, iş verimi ve mesleki gelecek algısı gibi değişkenlerin Maslach Tükenmişlik Envanterinin üç alt bölümü ile ilişkili olduğunu saptamıştır.

Ergin (1992), doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin uyarlanması altı farklı meslektan 235 kişilik örneklem grubuyla incelediğı çalışmasında, elde edilen bulgular sonucunda ölçeğe son şekli verilmiştir. İkinci aşamada Ankara'daki 114 sağık kuruluşundan seçilen 297 hemşire ve 255 doktora Maslach Tükenmişlik Envanteri ile birlikte demografik özellikleri ile iş yaşamlarına ilişkin değerlendirmeleri kapsayan bir soru formu uygulanmış. Araştırmanın sonucunda ölçeğinin geçerlilik ve güvenilirlik değerleri ve tükenmişliğin düzeyini yordayan bazı değişkenler saptanmıştır. Bunların en önemlileri cinsiyet, çalışma süresi, medeni durum, iş doyumu, yalnız kalma isteği, iş değiştirme isteği ve aile hayatının etkilenmesi gibi değişkenler olduğu belirlenmiştir.

Üstün (1995), hemşirelerin atılganlık ve tükenmişlik düzeylerini Ankara ili belediye sınırları içinde çalışan 206 hemşirelik yüksek okul mezunu ve 156 sağık meslek lisesi mezunu hemşire üzerinde Maslach Tükenmişlik Ölçeğı uygulayarak incelediğı çalışmasında, duygusal tükenmişliğı, çalışan hastane, çalışma saatleri ve nöbete girme durumu değişkenlerinin etkilediğı, kişisel başarısızlık şeklindeki tükenmişliğı, çalışan hastane, servis ve gündüz bakım verilen hastane sayısı değişkenlerinin etkilediğı duyarsızlaşma şeklindeki tükenmişliğı ise, çalışılan hastane, haftalık çalışma süresi, gece bakım verilen hasta sayısı ve nöbet sayısı gibi değişkenlerin etkilediğini saptamıştır.

Demir (1995), hemşirelerin tükenmişlik düzeyleri ve tükenmişliğı etkileyen bazı faktörlerin incelenmesini Van ilinde değişik hastanelerde çalışan 131 hemşire üzerinde Maslach Tükenmişlik Ölçeğı uygulayarak incelediğı çalışmasında, duygusal tükenmişliğin hemşirelerin yaşlarından etkilenmezken, duyarsızlaşma şeklindeki tükenmişliğin genç yaş grubunda, kişisel başarısızlık şeklindeki tükenmişliğin ise ileri yaş grubunda yüksek olduğunu, evli ve çocuğı olanların daha fazla tükendikleri saptanmıştır. Ayrıca doğum evinde çalışan hemşirelerin tükenmişlik puanlarının daha

düşük olduğunu, mesleğini isteyerek seçen hemşirelerin ise daha az duygusal tükenmişlik yaşadıkları da saptanmıştır.

Gündüz (2000), hemşirelerde stresle başa çıkma ile tükenmişlik arasındaki ilişkilerini Trabzon İlinde değişik hastanelerde çalışan 265 hemşire üzerinde Maslach Tükenmişlik Ölçeği uygulayarak incelediği çalışmasında, hemşirelerin %24'ü duygusal tükenmişlik, %5'i kişisel başarısızlık, %2'si duyarsızlaşma şeklinde tükenmişlik yaşadıkları görülmüştür. Duygusal tükenmişlik ile iyimser yaklaşım arasında anlamlı ve negatif, boyun eğici yaklaşım arasında anlamlı ve pozitif ilişki bulunduğu, kişisel başarısızlık şeklindeki tükenmişlik ile iyisimser yaklaşım arasında pozitif yönde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunduğu, hizmet süresi ve öğrenim düzeyi ne olursa olsun hemşirelerin tükenmişlik yaşama riski taşıdıkları saptanmıştır. Sağlık personeli ile ilgili yapılan çalışmaların sonucunda yaş, hizmet süresi, çalışılan hastane, çalışma şekli gibi değişkenler ile Maslach Tükenmişlik Envanterinin üç alt bölümü arasında anlamlı ilişkiler saptanmıştır.

Ergin (1992), “Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Ölçeğinin Uyarlanması” adlı araştırmasında özetle şu bulgulara ulaşmıştır. Kadınlar erkeklerden daha çok tükenme yaşamaktadırlar. Kişisel başarı boyutunda ise, erkeklerin kişisel başarı duygusu, kadınlardan daha yüksek bulunmuştur. Ayrıca çalışma süresi arttıkça tükenmişlik azalmaktadır. Hemşirelerde duyarsızlaşma boyutu bekarlarda evlilerden daha yüksektir. Doktorlarda ise duyarsızlaşma ve duygusal tükenme bekarlarda evlilerden daha fazla bulunmuştur.

Haran (1998), hastanenin dahiliye kliniklerinde çalışan doktor ve hemşirelerin tükenmişlik düzeylerini Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi İbni Sina ve Cebeci Hastanelerinde çalışan 56 doktor ve 109 hemşire ile Ankara Numune Hastanesinde çalışan 61 doktor ve 50 hemşire olmak üzere toplam 276 kişi üzerinde Maslach Tükenmişlik Ölçeği uygulayarak incelediği çalışmasında, kadın ve erkeklerin tükenmişlik düzeyleri açısından anlamlı bir fark saptanmamıştır.

Aslan, Ünal ve Aslan (1996a) tarafından hekimlerdeki tükenme düzeylerinin cinsiyete göre sosyo-demografik ve işle ilgili değişkenlerle ilişkisini Çukurova Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastanesinde çalışan 176 tıp uzmanlık öğrencisi ile Adana ili merkez sağlık ocaklarında çalışan 101 pratisyen hekim üzerinde Maslach

Tükenmişlik Ölçeği uygulanarak yapılan çalışmada, erkek hekimlerde yaşla duygusal tükenme ve duyarsızlaşma, çalışma yılıyla duyarsızlaşma puanları arasında negatif korelasyon bulunmuştur. Evli erkek hekimlerin evli kadın hekimlere göre kişisel başarı puanlarının daha yüksek olduğu, gelecekte beklenmesi olmayan, karamsar ve umutsuz kadın hekimlerin duygusal tükenme puanları gelecekte beklenmesi olmayan erkek hekimlere göre daha yüksek bulunmuştur. Cinsiyete göre, güç gelen yaşam olayı iş ya da diğerlerinin oranları ile ölçek puanları arasında fark saptanmamıştır. Bekar kadın ve erkek hekimler karşılaştırıldığında ise ölçek puanlarında farklılık gözlenmemiştir.

Tümekaya (1997), Çukurova Üniversitesi öğretim elemanlarının akademik tükenmişlik düzeyleri konulu çalışmada, 23 kadın, 69 erkek toplam 92 öğretim elemanı örneklemini oluşturmuş çalışmada Seidman ve Zager'in geliştirdiği "Öğretmenlerde Tükenmişlik Ölçeğini" kullanmış. Sonuçta öğretim elemanlarındaki tükenmişliğin idari destek, akademik unvan ve cinsiyete göre farklılaştığını saptamıştır.

Çıtak (1998), Hemşirelik Yüksekokulu öğretim elemanlarının empatik beceri ve tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesini Türkiye'de çeşitli üniversitelere bağlı hemşirelik yüksek okullarında görev yapan 332 öğretim elemanı üzerinde Maslach Tükenmişlik Ölçeği uygulayarak incelediği çalışmada, Hemşirelik Yüksekokulu öğretim elemanlarının empatik beceri ve duygusal tükenme puan ortalamaları, sağlık meslekleri dışındaki fakülte öğretim elemanlarının çalıştıkları ve mezun oldukları yüksekokul/fakültelere göre empatik beceri puanları arasında fark istatistiksel olarak anlamlı iken, tükenmişlik alt ölçek puanları arasında fark anlamlı çıkmamıştır. Sağlık meslekleri dışındaki fakülte öğretim elemanlarından 5 yılın altında çalışanların kişisel başarısızlık puanları 5 yılın üstünde çalışanlara göre yüksek, hem hemşirelik yüksekokulu, hem de sağlık meslekleri dışındaki fakülte öğretim elemanlarından arş./öğr. Görevlisi olan grubun kişisel başarısızlık puanlarının öğretim üyelerinden yüksek, sağlık meslekleri dışındaki fakülte öğretim elemanlarından 30 yaş grubunun üstünde olanlardan yüksektir. Her iki grupta da iletişimle ilgili ders/konferans alanların empatik beceri puanlarının yüksek olduğu saptanmıştır. Sağlık meslekleri dışındaki fakülte öğretim elemanlarının iletişimle ilgili ders/konferans alanların kişisel başarısızlık puanları daha düşük olduğu görülmüştür.

Yıldırım (1997), 240 banka çalışanlarını tükenmişlik düzeylerini Maslach Tükenmişlik ölçeği uygulayarak incelediği çalışmasında, tükenmişlik duyarsızlaşma şeklinde görülmüştür. Duyarsızlaşma boyutunda cinsiyet değişkeninin etkili olmadığı, kadınlar erkelere göre daha fazla duygusal tükenme göstermekte oldukları saptanmıştır.

Murat (2003), 79 emniyet görevlisinin tükenmişlik düzeylerini Maslach Tükenmişlik Ölçeği uygulayarak incelediği çalışmasında, emniyet görevlilerinin genel olarak duygusal ve kişisel başarı şeklindeki tükenmişlik alt boyutlarında orta düzeyde, duyarsızlaşma alt boyutunda ise düşük düzeyde bir tükenmişlik yaşadıklarını saptamıştır. Unvanlarına ve mesleği yapıyor olma nedenlerine göre emniyet görevlileri arasında duygusal ve kişisel başarı tükenmişlik puanları arasında anlamlı fark saptanmamıştır. Üstlerinden takdir görme durumuna göre emniyet görevlilerinin tükenmişlik puanları arasında duygusal ve duyarsızlaşma alt boyutlarında anlamlı fark bulunurken, kişisel başarı alt boyutunda anlamlı fark saptanmamıştır. Emniyet görevlilerini en çok rahatsız eden durumların başında ekonomik yetersizlik, üstlerinden memnuniyetsizlik ve siyasi müdahaleler gibi sorunların geldiği gözlenmiştir.

Gümüş (2006), “Farklı Mesleklerde Çalışanların İş ve Yaşam Doyumlarının Tükenmişlik Düzeyleri Açısından Karşılaştırılması” adlı çalışmasında İstanbul ili sınırları içinde 1238 kişi üzerinde gerçekleştirmiştir. Araştırmada verilerin toplanmasında iş doyumunu, yaşam doyumunu ve tükenmişlik envanteri olmak üzere üç farklı ölçek ve araştırmacı tarafından düzenlenen bilgi formu kullanılmıştır. Araştırmada elde edilen bulgular, yaşam doyumunu ile iş doyumunu arasında olumlu, yaşam doyumunu ile duygusal tükenme arasında olumsuz, yaşam doyumunu ile duyarsızlaşma arasında olumsuz, yaşam doyumunu ile kişisel başarı arasında olumlu bir ilişki olduğu saptanmıştır. Ayrıca iş doyumunu ve duygusal tükenme ile iş doyumunu ve duyarsızlaşma arasında olumsuz, iş doyumunu ile ilişkisi kişisel başarı arasında ise olumlu yönde bir ilişkinin olduğu saptanmıştır. Tükenmişlik sendromunun iş ve yaşam doyumlarının kalitesini düşürdüğü görülmüştür. Özel kurumda çalışanların iş ve yaşam doyumları, kamu kurumunda çalışanlara göre daha yüksek bulunmuştur. Kamu kurumunda çalışanların duygusal tükenmişlikleri özel kurumda çalışanlara göre daha yüksek bulunmuştur. Kamu kurumlarında çalışanların özel kurumda

Çalışanlara oranla duygusal olarak daha fazla tükenmekte oldukları, kamu kurumunda çalışanlar ile özel kurumda çalışanların duyarsızlaşmaları ve kişisel başarılarını algılamaları arasında fark olmadığı saptanmıştır. İş doyumunu en düşük olanlar, vergi ve nüfus dairelerinde, belediyede ve devlet hastanesinde çalışanlar olup, en yüksek olanlar ise özel eēitim kurumlarında çalışanlar olarak bulunmuştur. İş doyumunu en düşük olanlar, vergi ve nüfus dairelerinde, devlet hastanesinde ve tekstil iş kolunda çalışanlar olup en yüksek olanlar ise turizm ve özel eēitim kurumlarında çalışanlar olarak bulunmuştur. Duygusal tükenmişlikleri en yüksek olanlar devlet hastanesinde çalışanlar en düşük ise turizm otel işlerinde çalışanlar olarak bulunmuştur. Duyarsızlaşmaları en düşük olanlar özel hastanede çalışanlar, yüksek olanlar ise otomotiv iş kolunda çalışanlar saptanmıştır. Kadınlar ile erkeklerin yaşam doyumları, duygusal tükenmişlikleri ve kişisel başarıları arasında farkın olduēu saptanmıştır. Yaşam doyumunu, iş doyumunu ve kişisel başarısı en yüksek olanlar 51-60 yaş grubundaki çalışanlar olup, en düşük olanlar ise 31-40 yaş grubunda çalışanlar olarak bulunmuştur. Bu araştırmada genç çalışanlarda tkenmiřliēin daha çok yaşandığını, artan yaşla birlikte tkenmiřliēin azaldığı ortaya konmuştur. Bu durum, meslekte geçen yaşam sresinin artmasıyla birlikte, problemlere etkin çözüm stratejileri bulma becerilerinin artmasına baēlanmıřtır.

Ülkemizde tükenmişlik konusunda yapılan araştırmalar incelendiēinde, en çok ēretmenlik ve hemşirelik ve doktorluk mesleēinin araştırmalara konu olduēu gözlenmiştir.

ēretmenlerle yapılan araştırmalarda,tkenmiřliēi etkileyen faktörler; çalışılan genel lisenin metropol alanda olması ya da olmaması, medeni durum, ocuk sayısı, branş, sınıflardaki ortalama ērenci sayısı, ēretmenlerin sosyo-ekonomik durumu, aylık gelir, mesleēi seçip seçmeme durumu, mesleēin toplumda hak ettiēi yeri bulup bulmaması, mesleki gelişime katkıda bulunacak bir çalışmanın olup olmaması, yaş, ocuk sahibi olup olmama, hizmet süresi, halen çalışılan kurumdaki hizmet süresi, çalışma ortamından memnun olup olmama, mevcut eēitim sisteminden memnun olup olmama deēiřkenlere göre gruplar arasındaki farkın “duygusal” ve “duyarsızlaşma” alt ölçeklerinde anlamlı düzeyde etkili olduēu saptanmıştır.

Hemşirelerle yapılan araştırmalarda; yaş, hizmet süresi, çalışılan hastane, çalışma şekli, hastadan alınan destek durumu, çalışma ortamından beklenen memnuniyet, haftalık çalışma süresi, nöbet sayısı, gece bakımı verilen hasta sayısı, iş verimi ve mesleki gelecek algısı gibi değişkenlerin Maslach Tükenmişlik Envanterinin üç alt bölümü ile ilişkili olduğunu saptamıştır.

2.5.3 Yurt Dışında İş Doyumu İle İlgili Yapılan Araştırmalar

Yurt dışında iş doyumu ile ilgili yapılmış olan araştırmalara yer verilecek olan bu bölümde, araştırmaya konu olan meslek gruplarından öğretmenler, okul danışmanları, polisler, banka çalışanları ve diğer meslek gruplarındaki araştırmalar özetlenmeye çalışılacaktır.

Sergiovanni (1967), Herzberg'in Çift Etmenler Kuramının öğretmenlerin iş doyumları üzerindeki geçerliliğini ve hangi faktörlerin daha etkili olduğunu ilkökul, ortaokul ve lise düzeyinde görev yapan 71 öğretmen üzerinde incelediği çalışmasında, yüksek iş doyumunu oluşturan etmenler %69 başarı, işin kendisi ve tanınma olduğu en çok doyum %98 ile öğrencilerle ilişki, öğretim yöntemlerini seçiminde serbestlik ve öğretmenlerin sosyal ilişkilerinde görülmüştür. Toplumun eğitime karşı tutumu, statü, çalışma şartları, terfi sistemi gibi değişkenlerde doyumsuzluk saptanmıştır

Chapman ve Hutcheson (1981), öğretmenlerin meslekten ayrılma nedenlerini incelediği çalışmasında, öğretmenliğe devam edenler ile devam etmeyenler arasında önemli derecede yetenek, beceri ve başarı yönünden farklılık olduğu görülmüştür. Hem ilkökul hem de lise seviyesinde öğretmenliği bırakanlar maaş durumunu ve iş başarısını en önemli karar verme nedeni olarak rapor etmişler. İlkokul öğretmenliğini bırakanlarda kararlara katkıda bulunma önemli iken, devam edenlerde tanınma ve diğer insanların onayına almaya daha fazla önem vermişler. Lise öğretmenlerinin meslekten ayrılmaları, kişisel yetenek ve becerileriyle önemli bir ilişki olduğu, bunda cinsiyet, yaş, gelir durumuna göre farklılık gösterdiği saptanmıştır. İlkokul ve lise öğretmenlerinde kariyer tatmininin profesyonel başarı ile ilişkili olduğu gözlenmiştir.

Litt ve Turk (1985), öğretmenlerin işten ayrılmasına sebep olan stres kaynakları ve doyumsuzluk durumları ile iş doyumu arasındaki ilişkiyi 291 öğretmen

üzerinde incelediği çalışmasında, hoşnutsuzluk ve stres kaynaklarının yetersiz maaşlar, öğretmenlik mesleğinin statüsünün düşük olması, öğretmen-öğrenci ilişkisi, yüklü program, rol belirsizliği ve fazla kırtasiyecilik gibi sorunların olduğu gözlenmiştir.

Brown (1997), okumayı geliştirme öğretmenleri arasında önderlik uygulamaları, iş doyumu ve liderlik faaliyetleri arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla 231 öğretmen üzerinde incelediği çalışmasında, okumayı geliştirme öğretmenleri, liderlik uygulamaları ve iş doyumu arasında önemli bir ilişkinin olduğu saptamıştır. Okumayı geliştirme öğretmenlerinin doğal doyumları, doğal olmayan doyumlarından daha yüksektir. İş doyumu, derece ile, cinsiyet ve öğretme durumuyla ilişkilidir. Belirli liderlik uygulamaları, eğitim yılı ile, en yüksek eğitimsel derece ile, eğitim içinde çalışan yıllar ile ve öğretmenin öğretme durumu ile ilişkilidir. Bu araştırma ile elde edilen veriler, okumayı geliştirme öğretmenlerinin %92'sinin sunuş yapma, personel geliştirme, meslektaşlarla çalışma yapma ve diğer çeşitli liderlik uygulamalarında etkin, meşgul olduklarını desteklemektedir.

Reynolds (1997), Orta Atlantik okul sistemindeki temel okul yönetimine dayanan ilköğretim okullarındaki öğretmenlerin karar almaya katılım düzeyi ile iş doyumu arasındaki ilişkiyi 516 öğretmen üzerinde incelediği çalışmasında, karar katılım düzeyi ne kadar yüksekse iş doyumu ve amaçları benimseme düzeyi de o kadar yüksek olduğu saptanmıştır.

Wiggins (1984), 123 okul danışmanının iş doyumları ile kişisel ve demografik değişkenler arasındaki ilişkiyi incelediği çalışmasında, çalışma süresi, kişilik ve yaş değişkenlerinin iş doyumu arasında anlamlı bir ilişki olmadığı, iş yerine uyum ve mesleki kıdem ile anlamlı düzeyde ilişki olduğu gözlenmiştir.

Burke (1989), polislerin iş yaşantısı ve doyumunun mesleki dönemle ilişkisini incelediği çalışmasında, meslek dönemleri bir yıldan az, 1-5 yıl, 6-15 yıl, 16-25 yıl ve 25 yıl üstü olmak üzere 5 döneme ayırmış, 6-15 yıl hizmet veren polislerde iş ortamını daha fazla olumsuz buldukları ve iş ile aile çatışmasını daha fazla yaşadıkları ve iş doyumlarının daha az olduğu gözlenmiştir.

Sekeran (1989), 267 banka iş görenin iş doyumu ve depresyon durumları arasındaki ilişkiyi incelediği çalışmasında, iş ortamında yeterlilik duygusu ve

güveninin artması sonucunda iş doyumunun yükseldiği, stres değişkeninin ise olumsuz yönde iş doyumunu etkilediği gözlenmiştir.

Robin ve Zanner (1992), İsrail’de 70 kadın ve 17 erkek sosyal çalışma uzmanının iş doyumlarını incelediği çalışmasında, hizmet süreleri arttıkça iş doyumunun da arttığı saptanmış ve iş ortamında atılgan davrananların iş doyumlarının atılgan davranmayanlara göre daha fazla olduğu gözlenmiştir. Sosyal hizmet kurumlarında çalışanların üzerinde yapılan çalışmalarda iş doyumunu ile mesleki kararlara katılım, işin yoğunluğu, görevin anlam ve çeşitliliği karşılaşılan zorluklar ve işten ayrılma arasında anlamlı ilişki saptanmıştır. Hizmet süreleri arttıkça iş doyumunun da arttığı ve iş ortamında atılgan davrananların iş doyumlarının atılgan davranmayanlara göre daha fazla olduğu gözlenmiştir.

Obermesik ve Jones (1992), üniversite öğrencisi olan ve aynı zamanda çalışan 47’si üst statüde 18’i düşük statüde olan toplam 65 kişinin iş doyumlarını incelediği çalışmasında, üst statüde olanlarda iş doyumunun daha fazla olduğu ve işte ilk yıllarda daha fazla iş doyumunun olduğu gözlenmiştir

Kelloway, Barling ve Shah (1993), olumlu ve olumsuz endüstriyel ilişki stres yapıcılarının (sendika üyeliği, sendikada mevki elde etmek, endüstriyel ilişkiler pratisyeni olmak, toplu sözleşmelerle ilgilenmek, greve katılmak) olumlu ve olumsuz mizaç ile iş huzuru ve iş doyumunu üzerine etkisini Ontorio Üniversitesinde çalışan 20 endüstriyel ilişkiler pratisyeni üzerinde incelediği çalışmasında, olumsuz endüstriyel ilişki stres yapıcılarının mizacı doğrudan, iş doyumunu ise, dolaylı olarak etkilediğini, olumlu mizaç ile iş doyumunu arasında güçlü bir ilişkinin olduğu saptanmıştır.

Deborah, Nielsen ve Pechard (1993), çalışma stresinin psikolojik rahatsızlık ve iş doyumunu üzerine etkilerini sosyal desteğin stresi azaltma etkisi açısından kamuda çalışan 153 işçi üzerinde incelediği çalışmasında, fazla iş yükünün ne psikolojik rahatsızlığa ne de iş doyumunu üzerinde etkisi olmadığı saptanmıştır. Stres düzeyi ne olursa olsun yönetici desteğinin psikolojik rahatlama üzerinde temel etkilere sahip olduğu gözlenmiştir.

Al-Louzi ve Salah (1997) Jordan Üniversite Hastanesinde işinin eğitimini almış hemşireler ile uygulamalı olarak çalışan hemşireler arasında karşılaştırmalı

alışmalarında, iş doyumunda önemli bir gerekçe olarak, bağımsızlığı öne süren hemşireler, en fazla statü paylarında doyum almaktadırlar. Eğitim, yaş, maaş gibi değişkenler iş doyumunda önemli değildir.

Yut dışında iş doyumunu ile ilgili yapılan araştırmalar incelendiğinde, en çok öğretmenlik mesleğinin araştırmalara konu olduğu gözlenmiştir.

Öğretmenlerle yapılan araştırmalarda yetersiz maaşlar, öğretmenlik mesleğinin statüsünün düşük olması, öğretmen-öğrenci ilişkisi, yüklü program, rol belirsizliği ve fazla kırtasiyecilik gibi sorunların iş doyumunu olumsuz etkilediği gözlenmiştir.

2.5.4. Yurt İçinde İş Doyumu İle İlgili Yapılan Araştırmalar

Ülkemizde iş doyumunu ile ilgili yapılmış olan araştırmalara yer verilecek olan bu bölümde, araştırmaya konu olan meslek gruplarından öğretmenler, okul danışmanları, polisler, banka çalışanları ve diğer meslek gruplarındaki araştırmalar özetlenmeye çalışılacaktır.

Özdemir (1986), öğretmen ücretlerinin kamu ödeme sistemi içindeki yerini ve öğretmenlerin iş doyumunu 180 kişilik grup içinde incelediği çalışmasında, öğretmen ücretlerinin sekiz hizmet sınıfı içinde altıncı sırada yer aldığı ve buna göre öğretmenlerin %58,9'u ücretlerin çok yetersiz, %34,2'si az yeterli, %6'sı orta derecede yeterli olduğu saptanmıştır

Çelik (1987), teknik liselerde görev yapan 70 ve öğretmenlikten ayrılarak kamu ya da özel sektör kuruluşlarında çalışan 46 olmak üzere toplam 166 teknik öğretmenin iş doyumsuzluğu bulunup bulunmadığını incelediği çalışmasında, öğretmenlerin iş doyum düzeylerinin düşük olduğu, sosyal konum, gelişme ve yükselme imkanları, çalışma şartları, yönetim ve denetim biçimleri değişkenlerde yüksek düzeyde doyumsuzluk yaşadıkları gözlenmiştir. İşten ayrılan öğretmenlerin doyumsuzluk durumları halen çalışan öğretmenlerin doyumsuzluk durumundan fazla olduğu bulunmuştur. En fazla yetersiz ücretten doyumsuzluk duydukları gözlenmiştir.

Özdayı (1991), resmi lisede çalışan 804 ve özel lisede çalışan 330 toplam 1134 öğretmenin iş doyumunu Minnesota İş Doyum Ölçeği kullanarak incelediği

alışmasında, rretmenlerin tatmin faktörlerinin farklı olmadığını, otorite, yaratıcılık ve serbestlikle ilgili doyum sağladıklarını, resmi lisede çalışan rretmenlerde maaş durumu, merkezi yönetim, velilerle ilişki, başarılı olmama durumu stres faktörleri olarak görünürken özel liselerde ğrenci sorunları, eğitim siyaseti, kırtasiyecilik görülmektedir. Her iki grupta da en fazla tatmin olunan değişkenler mesleğin içsel yapısı ile ilgili, en az tatmin olunan değişkenler ise, mesleğin dışsal yapısı yani maaş, mesleki güvence, çalışma şartları, teftiş ve terfi ile ilgili olduğu gözlenmiştir.

Ergene (1994), 1992-1993 eğitim-ğretim yılında Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesinde lisans tamamlama eğitimi olan ilkokul rretmeni 218 müfettiş adayının iş doyumunu düzeylerini bazı demografik değişkenler açısından incelediği çalışmasında, müfettiş adaylarının %66'sının işinden memnun olduğunu ve işlerinin monoton olduğunu rapor etmişlerdir. Bunların, iş doyumsuzluğunun önemli belirtileri olarak düşünlmüş. Hizmet süreleri ve yaş değişkenleri ile iş doyumunu arasında anlamlı ilişki gözlenmemiştir.

Öncel (1998), üniversite ğretim elemanlarının mesleki iş doyum düzeylerine ilişkin 216 ğretim görevlisine iş doyum ölçeği uygulayarak incelediği çalışmasında, ğretim elemanlarının iş doyum puanlarının görev yaptıkları üniversite, unvanlarına, mesleki kıdemlerine, medeni durumlarına göre anlamlı ilişki saptanmamıştır. Görev yaptıkları fakülte ve anabilim dalına, yaşlarına, cinsiyetlerine göre anlamlı ilişki saptanmıştır.

Koç (1998), 1995-1996 eğitim ğretim yılında 79 ildeki 96 rehberlik ve araştırma merkezlerinde görev yapan 412 rehber öğretmenlerin iş doyumlarını bazı değişkenlere göre Tezer'in (1991) geliştirdiği İş Doyum Ölçeği uygulayarak incelediği çalışmasında, mesleki sorunlardan, rehberlik araştırma merkezlerinin bulunduğu yerlerin uygunluğu, bu merkezlerdeki araç-gereç ve donatım malzemelerinin yeterlilik durumu, rehberlik araştırma merkezlerinde görev yapan rehber öğretmenlerin psikolojik danışma ve rehberlik hizmetleri alanında almış oldukları mesleki eğitimin yeterlilik durumu, hizmet içi eğitim, mevzuatın yeterlilik durumu, psikolojik ölçme araçlarını uygulama, değerlendirme ve test sonuçlarını raporlaştırma ilgili konularda, rehber ğretmen gruplarının iş doyumunda anlamlı şekilde farklılık gözlenmiştir.

Ergin (2001) Nottingham insan ilişkileri becerileri eğitim modelinin öğretim elemanlarının iş doyumu ve iş stresi düzeylerine etkisi konulu çalışmasını; 2000-2001 eğitim ve öğretim yılında On Dokuz Mayıs Üniversitesinde görev yapan öğretim elemanları üzerinde gerçekleştirmiş. Araştırma deney ve kontrol grubu toplam 24 kişiden oluşmuş. Bu araştırmada kontrol gruplu ön-test ve son-test modeli kullanılmıştır. Araştırmanın başlangıç aşamasında 12'şer kişilik deney ve kontrol grupları oluşturulmuştur. Deney ve kontrol gruplarına, iş doyumu ve iş stresi ölçekleri ön-test ve son-test olarak uygulanmıştır. Ön-test uygulamasından sonra deney ve kontrol gruplarının aldıkları puanların ortalamaları arasında fark olup olmadığı t-testi ile kontrol edilmiş ve .05 düzeyinde önemli bir fark bulunmadığı belirlenmiştir. Bu araştırmadan sonra deney grubunda bulunan 12 öğretim elemanına 11 hafta süreyle Nottingham insan ilişkileri beceri eğitim kursu verilmiştir. Kontrol grubu ile herhangi bir çalışma yapılmamıştır. Deney grubunun iş doyumu, iş stresi, stresle baş etme ve iş performansı ölçeklerinin ön-test ve son-test puan ortalamaları arasında farklılığın önemli olup olmadığını belirlemek amacı ile Kovaryans Analizi tekniği kullanılmıştır. Nottingham insan ilişkileri beceri eğitimi modelinin üniversite öğretim elemanlarının iş doyumu ve iş stresi düzeylerine olumlu yönde etkileri olduğu belirlenmiştir. Araştırmaların sonucunda cinsiyet, hizmet süresi, ve özellikle eğitim düzeyi değişkeninin iş doyumuna etkisi olduğu ortaya konulmuştur. İnsan ilişkileri beceri eğitiminde olumlu yönde etkili olduğu gözlenmiştir.

Gödelek (1988), psikososyal stres faktörlerinin tekstil, tekstil-boya, çimento da çalışan 590 iş gören üzerindeki etkilerini incelediği çalışmasında, örgütlerde usta ve yönetici olarak çalışanlarda işçi olarak çalışanlara göre iş doyumunun düşük olduğu ve grupların kaygı düzeylerinin de yüksek olduğu gözlenmiştir.

Akçaoğlu (1989), İ.E.T.T.'de çalışan 100 şoför üzerinde iş doyumu ile depresyon durumları arasındaki ilişkiyi bazı değişkenlere göre İş Doyumu ve Depresyon Ölçeği uygulayarak incelediği çalışmasında, iş doyum ve depresyon düzeylerinin düşük olduğunu ve yaş ile eğitim durumu değişkenleri arasında anlamlı farklılık gözlenmemiştir.

İncir (1990), Kamu İktisadi Teşebbüsleri (KİT) merkez ve taşra teşkilatlarında çalışan 385 personelin iş doyumunu incelediği çalışmasında, KİT'lerin

merkez teşkilatında çalışanların taşra teşkilatında çalışanlarına göre iş doyum düzeyleri daha düşük olduğu, hizmet süreleri arttıkça doyum düzeylerinin düştüğü, eğitim düzeylerinin etkisi olmadığı, ücret yetersizliğinden hoşnut olmadıkları saptanmıştır.

Korkut (1990), üniversitelerde akademik olmayan (idari görevlerde çalışan) 329 personelin iş doyumunu ve örgütle ödeşmelerini kişisel özellikler ve cinsiyet, hizmet süresi ve öğrenim durumu değişkenlerine göre incelediği çalışmasında, erkeklerin iş doyum puanları, kadınlara göre daha yüksek olduğu ve örgütleriyle daha çok özdeşleştikleri ve hizmet sürelerine göre 1-10, 23-40 yıl arası hizmeti bulunanlarda iş doyumunu düşük 15-18 yılları arasında hizmeti bulunanlarda ise en yüksek doyuma ulaştıkları görülmüştür. Doktora düzeyinde eğitim görmüş akademik olmayan personelin iş doyumları lise ve ortaokul düzeyinde eğitim görmüşlerden yüksek olduğu gözlenmiştir.

Güler (1990), endüstri işçilerinin depresyon düzeyleri, durumluluk ve sürekli kaygı düzeyleri, cinsiyetleri, medeni durumları, eğitim düzeyleri, hizmet süreleri ve yaş gibi değişkenlerin iş doyumunu ve iş verimi üzerindeki etkisini 420 işçi üzerinde J.R. Hackman ve G.R. Oldham'ın (1975) geliştirdiği İş Doyum Ölçeği uygulayarak incelediği çalışmasında, depresyonun, durumluluk ve sürekli kaygı düzeyinin yükselmesi iş doyumunu düşürmekte, cinsiyet ve medeni durum etkili değil, ancak cinsiyet değil, medeni durum ve sürekli kaygı değişkenleri birlikte ele alındığında iş doyumunu etkiledikleri görülmektedir. Sürekli kaygısı düşük olan bekar kadın ve evli erkeklerde, evli kadın ve erkeklere göre iş doyumunu daha yüksektir. Eğitim düzeyi yüksek olan işçilerde iş doyumunun düşük olduğu gözlenmiştir.

Aksayan (1990), koruyucu ve tedavi edici sağlık hizmetlerinde çalışan 183 hemşirenin iş doyumunu etmenlerinin incelenmesi çalışmasında, işin kendisi ve içeriğinde en yüksek doyumunu sağlarken, en düşük iş doyumunu ücret konusunda yaşadıkları gözlenmiştir.

Kahramanoğlu (1992) işçi refahının sağlanmasında endüstriyel sosyal hizmetin önemi ile ilgili kimya, kağıt ve tekstil sanayinde çalışan 250 işçi üzerinde incelediği çalışmasında, kağıt sanayinde çalışanların iş doyumunun diğerlerinden yüksek olduğu, tekstilde çalışanların iş doyumunun oldukça düşük olduğu, cinsiyetin

iş doyumunu etkilediği ve kadınlarda iş doyumunun erkeklere göre daha yüksek olduğu gözlenmiştir.

Tezer (1994), evlilik ve iş doyumunu arasındaki ilişkiyi 46 kadın, 65 erkek toplam 111 çalışan evli örneklem üzerinde cinsiyet, gelir düzeyi, ve eğitim düzeyleri değişkenlerine göre incelediği çalışmada, cinsiyet ve gelir düzeyinin iş doyumunun yordanmasında belirleyici değişken olduğu, eğitim düzeylerine göre olumlu yönde ilişki olduğu gözlenmiştir.

Bodur ve Güler (1996), sağlık yöneticilerinin iş doyumunu 34 kişi üzerinde Minnesota İş Doyum Ölçeği uygulayarak incelediği çalışmada, yöneticilerin %8,82'si işlerden çok yüksek düzeyde, %70,6'sı yüksek düzeyde ve %20,6'sı orta derecede doyum sağladıkları saptanmıştır. İş doyumunu ile yaş ve görev süresi arasında anlamlı ilişki görülmüştür. Cinsiyet, yöneticilik yılı, bitirilen okul arasında anlamlı ilişki görülmemiştir.

Tükel'in (1997), ilkokul müfettişlerinin iş doyumunu incelediği çalışmada, müfettişler, çalışma şartları, gelişme ve yükselme imkanları, ücret ve yan ödemeler, örgütsel ortam ve sosyal konum, yöntem ve değerlendirme etkenleriyle az, iş ve niteliği, kişiler arası ilişkiler etkenlerinde de orta düzey doyum sağlamaktadırlar. En yüksek doyumunu kişiler imkanları etkenlerinde yaşamaktadırlar. Cinsiyet önemsiz bir etken iken, kıdem ise önemli bir etken olarak ortaya çıktığı gözlenmiştir.

Ergin (1997), bir iş doyumunu olan "İş Betimlemesi Ölçeği" 'nin Türkçeye uyarlanması çalışmada, 270 kadın, 465 erkek, toplam 735 denek üzerinde uygulama yapılmıştır. Çeviri ve geri çeviri işlemlerinden sonra yapılan uygulamadan elde edilen sonuçlar ölçeğin güvenirlik yönünden özgün formuna uygun olduğu görülmüştür. Faktör analizinde ölçeğin orijinal 5 faktörlü yapısına oldukça uygun sonuçlar elde edilmişse de, "şimdiki iş" ve "genel olarak iş" boyutlarının birbirinden yeterince ayrılmadığı saptanmıştır. Ayrıca deneklerin iş doyumunu puanlarının kamu ya da özel sektörde çalışmaya, yaşa, cinsiyete ve bazı boyutlarda mesleğe bağlı olarak değişme gösterdiği rapor elde edilmiştir

Polisler ile yapılan araştırmada, Sertçe (2000) kamu kuruluşlarında (İzmir Emniyet Teşkilatı Örneği), yöneticilerin iş doyumunu 2002 yılında İzmir İl Emniyet Müdürlüğü ve İzmir Kriminal Polis Laboratuvarı Müdürlüğü'nün yönetim kadrosunu

oluşturan (Emniyet Müdürü, Emniyet Amiri, Baş komiser, Komiser, Komiser Yardımcısı rütbeleri) 286 personel üzerinde incelediği çalışmasında ankete katılan yöneticilerin, cinsiyetleri, yaşları, medeni durumları, eşlerin çalışıp-çalışmadığı, çalışıyorsa hangi sosyal güvenlik kurumuna bağlı olarak çalıştığı, çocukların olup olmadığı, çocuklu ailelerin kaç çocuğunun eğitime devam ettiği, kaç tanesinin kendi geçimini sağlayabildiği, takdir ve taltif alma dağılımları, eğitim düzeyi, rütbesi, çalışma sistemi, mesleki rütbesi ve çalıştığı birime göre sayı ve yüzde dağılımları, kendilerine verilen anket formlarından elde edilen bilgiler doğrultusunda ayrı ayrı değerlendirilmiştir. Araştırmanın sonucunda fiziksel özelliklere, ücrete, özendirme, karara katılmaya, iletişime göre karakolda çalışanlar, şubelerde çalışanlara göre önemli bir ölçüde doyumsuzluk yaşadıkları, büro hizmeti veren şubelerde çalışanlar ise daha çok aktif görev yapan şubelere yakın değerler taşıdıkları gözlenmiştir. Rütbelere göre fiziksel özellikler, karara katılım, iletişim için ast-üst ilişkileri, birlikte çalışılan iş gören, ilerleme imkanları ortalamaları arasında fark gözlenmiştir. Fiziksel özelliklere göre en çok doyum sağlayan emniyet amiri, en az doyum sağlayan ise komiser yardımcısıdır. Ast-üst ilişkilerine göre, burada tam bir hiyerarşik yapı söz konusudur. Eşi olmayanlar, eşi çalışanlara göre fiziksel özellikler, ast-üst ilişkileri ve iletişim konularına göre daha tatminkar oldukları gözlenmiştir.

Ataoğlu, İçmeli ve Özçetin (2000), Düzce ili ve ilçelerinde Sağlık Ocağı, SSK, Devlet Hastanesi ve Tıp Fakültesi Araştırma Hastanesinde görev yapan 120 pratisyen, uzman ve akademik hekimlerin mesleki iş doyumlarını incelediği çalışmasında 16 soruluk (iş, ücret, terfi, amir tutumu, arkadaş ilişkileri ve çalışma ortamı ilişkileri ile ilgili özellikleri saptayan) anket formu ile Mesleki İş Doyumu Ölçeği ve iş memnuniyetini ölçen 5 dereceli Minnesota İş Doyum Testi uygulamışlardır. Bulgularda genç yaşta mesleki doyumun yüksek olduğu, ancak olumsuz koşullarda çalışan pratisyen hekimlerin iş doyumlarının düşük olduğu, çalışma süresi fazla olan ve ilerleme olanakları bulunan akademik hekimlerde iş doyumunun yüksek olduğu görülmüştür. Akademik hekimlerde ilerleme olanaklarının olması, meslek seçimini cazip kılmaktadır. Pratisyen, uzman, akademik hekim gruplarında gelir düzeylerinin düşüklüğü iş doyumunu olumsuz yönde etkilediği, sosyal statü, yeteneklerini kullanabilme özgürlüğü, yükselme özellikleri meslek seçmede etken faktör olmakla, mesleğin stresli ve yorucu olması, mesleği

seçmede yanlış karar verme, sosyal olanakları ile araç-gereç yetersizliği iş doyumunu olumsuz yönde etkilediği görülmüştür. Ayrıca arkadaş ve amir ilişkilerinin esnek ve karşılıklı anlayış içinde olmaları iş tatminini arttıran nedenler olarak gözlenmiştir.

Yut dışında iş doyumunu ile ilgili yapılan araştırmalar incelendiğinde, en çok öğretmenlik mesleğinin araştırmalara konu olduğu gözlenmiştir.

Öğretmenlerle yapılan araştırmalarda en fazla tatmin olunan değişkenler mesleğin içsel yapısı ile ilgili, en az tatmin olunan değişkenler ise, mesleğin dışsal yapısı yani maaş, mesleki güvence, çalışma şartları, teftiş ve terfi ile ilgili olduğu gözlenmiştir. Ayrıca araştırmaların sonucunda cinsiyet, hizmet süresi, ve özellikle eğitim düzeyi değişkeninin iş doyumuna etkisi olduğu ortaya konulmuştur.

2.5.5 İş Doyumu ve Tükenmişlik İle İlgili Yapılan Araştırmalar

İş doyumunu ve tükenmişlik ile ilgili yapılmış olan araştırmalara yer verilecek olan bu bölümde, araştırmaya konu olan meslek gruplarından, hekimlerin, hemşirelerin, öğretmenlerin ve diğer meslek gruplarındaki araştırmalar özetlenmeye çalışılacaktır

Karlıdağ, Ünal ve Yoloğlu (2000), hekimlerde iş doyumunu ve tükenmişlik düzeylerini Malatya il merkezinde çalışan 384 hekim üzerinde Maslach Tükenmişlik Ölçeği ile J.R Jackman ve G.R: Oldman'ın (1975) geliştirdiği İş Doyum Ölçeği uygulayarak incelediği çalışmasında öğretim görevlisi/üyesi hekimlerde ve meslekte çalışma süresi 6-10 yıl ve üzerinde olanlarda iş doyum düzeylerinin daha yüksek olduğu saptanmıştır. Kadınların duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeyleri daha düşük olduğu saptanmıştır. Öğrenci seçme ve yerleştirme sınavında ilk tercihi tıp fakültesi olanların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyleri daha düşük, kişisel başarı düzeyleri ise daha yüksek olduğu gözlenmiştir. Günlük çalışma süresi 9 saat ve üzerinde olanların duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı düzeyleri ile hekimlik ile ilgili ek işi olanların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyleri daha yüksek olduğu saptanmıştır. Meslekte çalışma süresi 6-10 yıl olanların duygusal tükenme düzeyleri düşük, 5 yıl ve daha az olanların duyarsızlaşma düzeyleri yüksek olduğu gözlenmiştir.

Özyurt (2004), İstanbul hekimlerinin iş doyumunu ve tükenmişlik düzeylerini 598 hekim üzerinde Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Minnesota İş Doyum Ölçeği

uygulayarak incelediği çalışmasında, iş doyumu açısından ortalamanın üzerinde bir iş doyumuna, tükenmişlik düzeyleri açısından da düşük düzeye sahip oldukları saptanmıştır. İş doyumu ile tükenmişlik arasında güçlü, negatif ve istatistiksel olarak önemli bir ilişki saptanmış olup bu olgu beklenen bir sonuç olarak değerlendirilmiştir. Yılda çıkılan tatil sayısı tükenmişlik ve iş doyumuna etkisi olan en önemli etken olduğu ve çalışma süresi ve son durumda çalışılan süre iş doyumunu arttırıcı nedenler olduğu saptanmıştır.

Gözüm (1996), koruyucu sağlık hizmetlerinde görev yapan hemşire ve ebelerde iş doyumu, tükenmişlik ve işe devamsızlığı etkileyen faktörleri Erzurum’da koruyucu sağlık hizmetlerinde görev yapan 32 hemşire ve 54 ebe üzerinde Maslach Tükenmişlik Ölçeği uygulayarak incelediği çalışmasında, hemşire ve ebelerin iş doyumu ile işe devamsızlık arasında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır. Örgüte bağlılık ve işten ayrılma girişiminin duygusal tükenmişliği, mesleğe bağlılığın ise duyarsızlaşma ve duygusal tükenmişliği etkilediği saptanmıştır. İşin kendisi, yönetim biçimi, yöneticilerle çalışma arkadaşları ile ilişkiler ve yükselme olanakları boyutlarından sağlanan doyum ile duygusal tükenmişlik düzeyleri arasında negatif, işin kendisi boyutundan sağlanan doyum ile kişisel başarı düzeyi arasında ise pozitif yönde ilişki olduğu tespit edilmiştir. Duygusal tükenmişlik ile devamsızlık arasında zayıf bir pozitif ilişki saptanmıştır.

Sever (1997), hemşirelerin iş stresi ile başa çıkma yollarını, iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerini etkileyen etmenleri İstanbul ilinde 5 hastaneden 374 hemşire üzerinde incelediği çalışmasında, işten ayrılmayı düşünen hemşirelerin iş stresi ve tükenmişlik düzeylerinin daha fazla, iş doyum düzeyinin daha az olduğu ve etkili başa çıkmayı daha az kullandıkları, etkisiz başa çıkma yollarını kullanan hemşirelerin iş stresi ve tükenmişlik düzeyinin yüksek, iş doyumunun ise düşük olduğu saptanmıştır.

Uslu (1999), resmi eğitim kurumlarında çalışan 107 psikolojik danışma ve rehberlik uzmanlarının iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerinin danışmanların denetim odağı ve bazı değişkenlere göre karşılaştırılmasını İş Doyum Ölçeği uygulayarak incelediği çalışmasında, cinsiyet, medeni durum, mesleki yeterlilik, hizmet içi eğitim, kurumun fiziki şartları, okul yöneticisiyle iş birliği yapmak, görev

yaptıkları yerleşim birimi, denetim odağına göre iş doyumları farklılaşmakta ve önemli ölçüde etkilemekte, içten denetimli rehber öğretmenlerin iş doyumları dıştan denetimlere göre önemli düzeyde yüksek olduğu saptanmıştır.

Akçamete, Kaner ve Sucuoğlu (2001), öğretmenlerde tükenmişlik ve iş doyumunu ve iş konusunu 1995-1996 yılında Ankara il merkezinde görev yapan 261 engelli olmayan çocuklarla çalışan öğretmenler ile 153 engelli çocuklarla çalışan öğretmenler toplam 414 öğretmen üzerinde incelediği çalışmasında, engelli olmayan çocuklarla çalışan öğretmenlerin, duyarsızlaşma, duygusal tükenme ve tükenmişlik toplam puan ortalamaları engelli çocuklarla çalışan öğretmenlerin puan ortalamalarından daha yüksek olduğu saptanmıştır. Kadın öğretmenler erkek öğretmenlere göre işlerinde kendilerini daha çok gerçekleştirmelerinin yanı sıra, kadınlar iş ortamında erkeklere göre daha doyurucu kişiler arası ilişkiler yaşamakta oldukları görülmüştür.

Gençer (2002), öğretmenlerin iş doyumunu ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi, 382 öğretmen üzerinde Maslach Tükenmişlik Ölçeği ile İş Doyum Ölçeği uygulayarak incelediği çalışmasında öğretmenlerin, ilçe merkezindeki öğretmenlerin, branş öğretmenlerinin ve sınıf öğretmenlerinin iş doyum gerçekleşme düzeyi ile mesleki tükenmişlik düzeyi arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki saptanmıştır. İlçe merkezi dışındaki öğretmenlerin iş doyum gerçekleşme düzeyi ile mesleki tükenmişlik düzeyi arasında anlamlı bir ilişki saptanmamıştır. Öğretmenlerin ilçe merkezindeki öğretmenlerin, branş öğretmenlerinin ve sınıf öğretmenlerinin, ilçe merkezi dışındaki öğretmenlerin, iş doyum beklenti düzeyleri ile iş doyum beklenti düzeyleri ile iş doyum gerçekleşme düzeyleri arasında anlamlı fark gözlenmiştir. Öğretmenlerin hizmet süreleri, branş öğretmenlerinin ve sınıf öğretmenlerinin ve öğretmenlerin mesleği isteyerek seçme ya da istemeden seçme durumları ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir fark saptanmıştır. İlçe merkezindeki ve ilçe merkezi dışındaki öğretmenlerin mesleki tükenmişlikleri arasında anlamlı bir fark saptanmamıştır.

Hekimlerle yapılan araştırmalarda, iş doyumunu ile tükenmişlik arasında güçlü, negatif ve istatistiksel olarak önemli bir ilişki saptanmış olup bu olgu beklenen bir sonuç olarak değerlendirilmiştir. Yılda çıkılan tatil sayısı tükenmişlik ve iş

doyumuna etkisi olan en önemli etken olduğu ve çalışma süresi ve son durumda çalışılan süre iş doyumunu arttırıcı nedenler olduğu saptanmıştır.

Hemşirelerle yapılan araştırmalarda, işin kendisi, yönetim biçimi, yöneticilerle çalışma arkadaşları ile ilişkiler ve yükselme olanakları boyutlarından sağlanan doyum ile duygusal tükenmişlik düzeyleri arasında negatif, işin kendisi boyutundan sağlanan doyum ile kişisel başarı düzeyi arasında ise pozitif yönde ilişki olduğu tespit edilmiştir. Duygusal tükenmişlik ile devamsızlık arasında zayıf bir pozitif ilişki saptanmıştır

III. BÖLÜM

3- SONUÇ VE ÖNERİLER

3.1 Sonuçlar

Ampirik araştırmalar, hem organizasyon hem de bireyler için, büyük ölçüde maliyetler içeren tükenmişliğin, önemli etkilerini göstermektedir. Organizasyon düzeyinde tükenmişliğin olası etkileri, iş gören devir hızının ve işe devamsızlığın artışı, organizasyona bağlılığın düşmesi, verimliliğin azalmasıdır. Tükenmişlik bununla birlikte depresyon, huzursuzluk, kaygı, yorgunluk, uykusuzluk ve baş ağrısı gibi çeşitli sağlık problemleri ile ilişkili bulunmuştur (Togia, 2004).

Tükenmişlik sendromuna yakalanan kişiler, sağlık sorunları, psikolojik sorunlar, kendine güvensizlik ve işlerine karşı gittikçe büyüyen bir hoşnutsuzlukla iç içedir. Tükenmişliğin zarar verici etkileri, kişilerin kendilerini aşar: Düşük nitelikli hizmet ve moral değer dışı davranışlarla karşı karşıya olan müşteriler, düşük performans ve yüksek maliyetlerle çalışan işletmeler sürekli çekişme ve tartışmaların yaşandığı ailelerde tükenmişliğin olumsuz etkilerinden paylarını alırlar (Örmen, 1993). Tükenmişliğin belirtileri olarak ifade edilen çeşitli faktörlerin, bazen tükenmişliğin sonuçları olarak ifade edildiği gözlenmektedir. Yapılan araştırmalar tükenmişliğin bir çok olumsuz sonucu olduğunu ortaya koymuştur (Sılığ, 2003). Tükenmişliğin gelişiminden sonra, işi boş verme, işi başkasına yükleme, işe gelmeme, eş ve arkadaşlarından uzaklaşma, iş doyumsuzluğu, izin süresini uzatma vb. gelişmeler olabilmektedir (Girgin, 1995).

-Tükenmişliğin Kişisel Bedeli: Tükenmişliğin çalışanların sağlığı üzerine kötü etkisi, halk arasında genel olarak daha az bilinmektedir. Bir çok araştırma, kalp krizleri ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi belgelendirmektedir. Örnek olarak, Theorell ve Rahe (1972), miyokardial enfarktüs ile stres arasındaki ilişkiyi incelemiştir. İstatistiklere göre, bir çok insan, pazartesi günleri sabah saat 8 ile 9 arasında, haftanın diğer zamanlarına göre, daha çok kalp krizi ve kalp spazmı geçirmektedir. İş stresiyle kalp ve dolaşım sistemi sağlık sorunları arasındaki ilişki, buna Kara Pazartesi Sendromu olarak özel bir isim verilecek kadar çok nettir (Angerer, 2003). Aşırı stres altında çalışan kişilerde, duygusal tükenme oluşabilmektedir. Duygusal anlamdaki yorgunluk, fiziksel yorgunluğu da

beraberinde getirmekte, bu kişiler kendilerini yorgun, bitkin ve boşlukta hissetmektedir (Sılığ, 2003). Tükenmişlik yaşayan bireylerde genellikle yanlış beslenme alışkanlığından dolayı sağlık sorunları görülebilir. Duygusal baskı altındaki birey, sık olarak öğünleri atlayabilir veya yemek molalarını işlerini yetiştirmeye çalışmakla geçirebilir (Örmen,1993). Tükenmişliğin olumsuz sonuçlarından bazıları ise sakinleştirici, uyuşturucu,sigara ya da alkole yönelimin olmasıdır (Sılığ, 2003). Tükenmişlik deneyimi yaşayan bireyler, ilaç kullanma yoluna başvurabilirler. Tükenmişlik doğru olmayan bir şekilde alkol ve yasadışı uyuşturucu madde kullanımı ile ilişkili bulunmuştur. Araştırmalar bu tür çözümlerin aslında sorunu daha da şiddetlendirdiğini göstermektedir (Angerer, 2003). Bu ve benzer eğilimler çözümleri daha da güçleştireceği gibi birey, zamanla bu tür zararlı alışkanlıklara bağımlı hale gelebilir. Sorunlar çözüleceği yerde, gittikçe büyüyen bir hal almaya başlar. Tükenmişliğin bedeli sadece sendromu olan kişiyi değil, başka bir çok kişiyi daha etkiler. Tükenmişlik sendromuna yakalanan kişilerin, iş arkadaşları, aileleri, arkadaşları da bu durumdan etkilenmektedir.

-Tükenmişliğin İş Hayatına Etkileri: Tükenmişliğin iş hayatına en önemli etkilerinden biri de, çalışanların iş doyumunda olmaktadır. İş doyumsuzluğu ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları arasında, yüksek düzeyde ilişki vardır. İş doyumunun tükenmişliğin bir sonucumu yoksa bir nedenimi olduğu arasında fikir ayrılıkları vardır. Maslach ve Schaufeli (1993)' e göre tükenmişlik ve iş doyumunda bir ilişki vardır ancak bu ilişkinin doğası tartışmaya açıktır (Yıldırım, 1996). Tükenmişlik yaşayan bireyde, insanlara bakış açısında farklılaşmakta ve insanı bir obje, nesne gibi görmeye başlayabilmektedir. Böylece çalışan, müşterinin ihtiyaçlarına önem vermeyen, düşüncesiz, saygısız, kaba ve müşterinin duygularına duyarsız bir yaklaşımla hizmet vermeye devam edebilmektedir (Örmen,1993). Tükenmişliğin çalışan üzerindeki olumsuz etkisi, önemli ölçülerde iş gören devir hızı, devamsızlık ve verimliliğin düşmesini içermektedir (Low, 2001). Tükenmişliğin örgüt ortamındaki sonuçları, performans miktarında düşme, çalışanın hizmeti alanlara yetersiz ilgi göstermesi, hizmet verilen kişileri alaya alma ve işe devamsızlık, iş değiştirme isteği şeklinde ortaya çıkmaktadır (Çam,1993). Goppelt ve Maslach gibi araştırmacılar, tükenmişlik etkisinin en çok görüldüğü durumun, kişinin iş performansındaki düşüş olduğunu ifade ederler. Bu düşüş işin niceliğinde olmasa

da niteliğinde ve kalitesinde kendini gösterir. kişiler müşterilerine daha az zaman ayırırlar, diyalog süresini kısaltırlar. Kararlarını verirken dikkatli olmazlar, sonuçlarını da önemsemezler. Tükenmiş kişiler yenilikçi değil, muhafazakar ve statü koyucudurlar (Örmen, 1993).

-Tükenmişliğin Aile Hayatına Etkileri: Tükenmişliğin etkileri, kişinin evinde de etkisini gösterir ve kişinin özel hayatına zarar verebilir. Duygusal açıdan yorgun kişi, evde de gergin, rahatsız ve fiziksel olarak da yorgun olacaktır. Çoğu zamanda iş hakkında söylenme ve şikayetler, zamanının çoğunu alacaktır. Artan kavga ve rahatsızlıklar aile krizlerine, ciddi evlilik sorunlarına neden olabilir. Evdeki bu huzursuzlukların işteki stresten kaynaklandığı genellikle bilinmez. Bu gelişmeler ayrılma ya da boşanma gibi ciddi sonuçlara kadar gidebilir. Aile üyeleri, çalışan kişilerin ,iş yerindeki müşterilerine verdiği ilgiyi ve yakınlığı kıskanabilirler. Kendilerini kırılmış ve ihmal edilmiş hissederler. Bazı durumlarda iş hayatında başarının aile hayatından ödünler vererek, aile huzurunun bozulması pahasına gerçekleştiği gözlenir. Burada unutulmaması gereken, aile ve iş hayatındaki gelişmeler arasında birbiriyle ahenkli bir uyumun gerçekleştirildiği sürece, gerçek bir başarının ortaya çıktığıdır (Örmen, 1993).

3.2 Öneriler

Çalışılan ortamda işin yoğunluğu ve bireye yüklenen iş miktarı, bireyin bilimsel ve fiziksel açıdan aşırı yorulmasına ve tükenmişlik sendromunu yaşamasına neden olmaktadır. Tükenmişliği önlemek için, bireysel değişiklikler olarak;

- Mesleki beklentilerin, bulundukları ortamın koşullarına uygun olarak belirlenmesi ve mesleki algının ve düşüncelerin netleştirilmesi, tükenmişlikle kişisel mücadelede önemlidir

- Bireysel düzeyde tükenmişlikle mücadele ederken, iş ile ilgili gerçek beklenti ve hedeflerin geliştirilmesi, girişimcilik eğitimi, kişisel gelişim ve danışmanlık gruplarına katılma, zaman yönetimi, hobi edinme, tatile çıkma, meditasyon, gevşeme eğitimi, monotonluğun azaltılması ve iş değişikliği önerilmektedir.

- Davranışsal yaklaşım, gevşemek, derin nefes almak, zaman yönetimi eğitimi, akılsal duygusal davranış terapisi, ekip kurma, iş yerindeki stresi azaltma teknikleri olarak bireylere katkıda bulunmaktadır.

- Tükenmişliğin üstesinden gelmenin daha etkili bir yolu, tükenmişliğin bulgularının azaltılabilmesi için bireysel tekniklerin öğretilmesi ve bu tekniklerin iş yeri çevresindeki değişiklikler ile birleştirilmesidir

- İş verenler, sürdürebilir bir iş miktarı ile iş ortamı, çalışanlar için tercih ve kontrol, ödüllendirme, iyi bir iş için takdir görme çalışanlar ve işveren arasında ortak bir saygı ve adalet duygularının varlığının olmasını sağlarlarsa çalışanlar işlerinde anlam ve değer bulacaklardır.

- Tükenmişlik ile iş yükü ve iş stresi gibi organizasyon ile ilgili stres faktörleri arasında doğrudan ilişki vardır. Sosyal destek ve kararlara katılım gibi algılanan diğer etkenlerin konuşulması, tükenmişlik düzeyini azaltabilmektedir.

- Tükenmişlik ile mücadelede, işin yoğunlaştığı dönemde yardımcı personel ve ek donanım sağlamak, serbest karar verme olanaklarını ve kararlara katılımı arttırmak, başarıları takdir etmek ve ödül dağılımının gözden geçirmek, kişisel gelişme ve dinlenme için sağlanan süreleri çoğaltmak, üst yönetimin desteğini sağlamak, kişiler arası ilişkilerin düzenini değiştirmek, iletişim miktarını azaltıp kalitesini yükseltmek, işin gerektirdiği sorumluluk miktarını ayarlamak ve kişileri yeni görevlere atamak, örgütsel olarak yapılabilecek önemli faaliyetlerdir.

- İşgörenlerin işe alımı yapılırken, dikkatli bir işe alım sürecinden geçirilmesi, ilerde karşılaşılabilecek tükenmişlik sorunlarını, yolun başında önlemek açısından son derece önemlidir.

- Bir yönetici, bireysel çalışanlar için olduğu gibi takımın amaçları içinde tükenmişlik sinyallerine karşı önceden tetikte olmak durumundadır. Yöneticiler koruyucu önlemlerin yerine getirilmesi için, tükenmişliğin uyarıcı belirtilerini izlemeli, tükenmişliğin olduğu zaman düzeltici eylemi yapmalı, en iyi çalışma performansını sağlayacak, canlı ve olağanüstü bir çalışma oluşumunu devam ettirip, çalışanlarına kendilerini daha iyi göstermeleri için ilham vermelidir.

- Tükenmişlik sendromuna yakalananlar genellikle yardım istemekten veya başlarının dertte olduğunu açığa vurmaktan hoşlanmazlar. Bu nedenden dolayı, yöneticilerle çalışanların birbirlerini tanımaları, yardımlaşmaları, birbirlerine destek olmaları için ortam yaratmaları önerilir.

KAYNAKÇA

- Abu-Hilal, M. M ve Salameh, K. M. (1992), “ **Validity and Reliability Of The Maslach Burnout Inventory For A Sample Of Non Vestern Teachers**”, Educational And Psychological Measurement, v 52, n 1, 161-169.
- Akçamete, G., Kaner, S. ve Sucuoğlu, B. (2001), “**Engelli ve Engelli Olmayan Çocuklarla Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Ve İş doyumu Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Karşılaştırmalı Olarak İncelenmesi**”, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Akçaoğlu, 2. F. (1989), “**İ.E.T.T. Şoförlerinde İş Tatmini ve Depresyon**”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Aksayan, S. (1990), “**Koruyucu ve Tedavi Edici Sağlık Hizmetlerinde Çalışan Hemşirelerin İş Doyum Etmenlerinin İncelenmesi**”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Alcorn ve Petrie (1997), “**Police Burnout And Attitudes To Women And Domestic Violence**”, Second Australasion Women And Policing Conference.
- Al Louzi ve Salah, H. (1997), “**A Comparative Study Of Job Satisfaction Between Registered And Practical Female Nurses İn Jordon**”, Ph. D. Michigon State University, Dissertation Abstracts İnternetal vol. 58 no.1 188 pp, July.
- Ataoglu A., İcmeli, C., Özçetin, A. (2000), “**Hekimlerde Mesleki İş Doyumu**”, Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Düzce Tıp Fakültesi Dergisi, 2; 17-34.

- Aytaç, S. (1997), “**Çalışma Yaşamında Kariyer; Yönetimi, Planlanması, Geliştirilmesi, Sorunları**”, İstanbul: Epsilon Yayıncılık.
- Aydın, P., İ. (2002), “**İş Yaşamında Stres**”, Ankara: Pegama Yayıncılık
- Angerer John M. (2003), “**Job Burnout, Journal Of Employment Counselling**”, Vol:40, 98-107.
- Aslan, H., Ünal, M. Ve Aslan, O. (1996a), “**Pratisyen Hekimlerde Tükenme Düzeyleri**”, Ankara: Düşünen Adam, 9(3): 48-52.
- Bandura, A. (1977), “**Self-Efficacy: Toward A Unifying Theory Of Behavioral Change**”, Psychological Review, 84, 2, 191-215
- Baysal, A. (1995), “**Lise ve Dengi Okul Öğretmenlerinde Meslekte Tükenmişliği Etki Eden Faktörler**”, Yayımlanmamış Doktora Tezi, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Bodur, S. ve Güler, S. (1996), “**Sağlık Yöneticilerinin İş Doyumu**”, Genel Tıp Dergisi, 1997; 7(1): 12-4.
- Brown, S. M. (1997), “**Leadership Practises, Job Satisfaction and Leadership Activities Of Trained Reating Recovery Teachers Ed. D. University Of Bridgeport**”, Dissertation Abstracts International Vol. 58, no.1, 227 pp., July.
- Burke, R. J. (1989), “**Career Stages, Satisfaction And Well Being, Among Police Officers**” Psychological Reports Vol. 65(1):3-12.
- Byrne, B. M. (1991), “**The Maslach Burnout Inventory: Validating Factorial Structure And Invariance Across Intercediate. Secondary And**

University Educators", Multivariate Behavioral Research, V 26, No 4, 583-605.

Butler, B. B. (1987), "**Factors Associated With Job Satisfaction Among Social Workers**", Social Work Research And Abstracts.

Barutçugil, İ. (2005), "**İşini Sevmek İş Koliklik Değildir**", **İnternet'ten 20 Aralık 2007**'de elde edilmiştir. <http://www.yenibir.com>

Baltaş, Z. Ve Baltaş, A. (1998), "**Stres ve Başa Çıkma Yolları**" İstanbul: Remzi Yayınları

Baysal, A. (1993), "**Çalışma Yaşamında İnsan**", Avcıol Basım-Yayın, İstanbul.

Çam, O. (1991), "**Hemşirelerde Tükenmişlik (Burnout) Sendromunun Araştırılması**", İzmir: Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hemşirelik Programı Doktora Tezi

Çelikkol, A. (2001), "**Çağdaş İş Yaşamında Ruh Sağlığı**", İstanbul: Alfa Basın Yayın Dağıtım Ltd. Sti.

Chapman, P. W. Ve Hutcheson, S. M. (1981), "**Attrition From Teaching Careers: A Discriminant Analysis**", American Educational Research Journal, 1(3), 24-35.

Çam, O. (19899), "**Hemşirelerde Tükenmişlik ve Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi**", Yayınlanmamış Doktora Tezi, İzmir: Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

- Çelik, V. (1987), “**Teknik Öğretmenlerin İş Doyumsuzluğu ve Öğretmenlikten Ayrılmalarına Etkisi**”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çıtak, G. (1998), “**Hemşirelik Yüksek Okulu Öğretim Elemanlarının Empati Beceri ve Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi**”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Demirtaş, H. Ve Güneş, H. (2002), “**Eğitim Yönetimi ve Denetimi Sözlüğü**”, Ankara: Anı Yayıncılık.
- Demir, A. (1995), “**Hemşirelerin Tükenmişlik (Burnout) Düzeyleri Ve Tükenmişliği Etkileyen Bazı Faktörlerin İncelenmesi**”, Yüksek Lisans Tezi, Sivas: Cumhuriyet Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Deborah, J.T. , Nielsen, M. Ve Pechard, L. (1993), “**Effect Of Work Stres On Psychological Wel-Being And Job Satisfaction; The Stres Buffering Pole Of Social Suppor**”, Australion Journal Of Psycholoy 45 (3), 168-170-175.
- Dönmez, B. Ve Güneş, H. (2000), “**İlköğretim Okulu Yöneticilerinde Tükenmişlik**” Eğitim Araştırmaları Dergisi [http:// www.Aniyayincilik.com.tr/](http://www.Aniyayincilik.com.tr/)
- Domeyer, D. (2004), “**How To Deal With Burnout Before It’s Too Late**”, Women In Business, Volume 56, Number 5.
- Dequette, A. , Kerouac, S., Sandhu BK., Beaudet L. (1994), “**Faktors Related To Nursing Burnout Areview Of Emprical Know Ledge**”, Issues Ment Healt Nurs; 15: 337-358.

- Ergene, T. (1994), “**Müfettiş Adaylarının İş Doyumu Düzeyleri**”, I. Eğitim Bilimleri Kongresi Kitabı, Adana: Çukurova Üniversitesi, 2, 697-206.
- Ergin, C. (1992), “**Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uygulanması**”, VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları. Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayın, s. 143-154.
- Ergin, C. (1997), “**Bir İş Doyumu Ölçeği Olarak İş Betimleme Örneği; Uyarlama, Geçerlilik ve Güvenirlik Çalışması**”, Ankara: Hacettepe Üniversitesi
- Ergin, C. (2001), “**Nottingham İnsan İlişkileri Becerileri Eğitimi Modelinin Öğretim Elemanlarının İş Doyumu ve İş Stresi Düzeylerine Etkisi**”, Ankara: Türk Psikoloji Dergisi.
- Ergin, C. (1992), “**Doktorlar ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Envanterinin Uygulanması**”, 7. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları El Kitabı, (143-154). Ankara: Psikologlar Derneği Yayınları
- Etziyon, D. , Pines, A. (1986), “**Sexond Culture In Burnout And Coping Among Human Service Professionals**”, Journal Of Cross- Cultural Psycholgy, 17,2, 191-209.
- Euwema, M., Kop, N., Bakker, A. B. (2004), “**The Behaviour Of Police Officers In Conflict Situations: How Burnout And Reduced Dominance Contribute To Beter Outcomes**”, Taylor-Francis, 18(1) 23-38.
- Edewich, J. (1980), “**Burnout, Stages Of Disillisionment In The Helping Professions**”, New York : Human Sciences Press.

- Erçelebi, H. (1997), “**İlkokul Öğretmenlerinin Mesleki Doyumu**”, Yaşadıkça Eğitim (50), 13-15.
- Eren, E. (1979), “**Yönetim Psikolojisi**”, İstanbul: İstanbul Üniversitesi, İşletme Fakültesi
- .
- Ersoy, F., Yıldırım, C. Ve Edirne, T. (2001), “**Tükenmişlik Sendromu**”, <http://www.ttb.org.tr/STED/sted2001/html>.
- Freudenberger, H.j. (1974), “**Staff Burn-Out**”, Journal Of Social Issues, 30: 159-165.
- Friedman, I.A. (1991), “**High And Low Burnout Schools : Scholl Culture Aspects Of Teacher Burnout**”, The Journal Of Educational Research, 84(6), 325-333.
- Friedman, I.A (1995), “**Student Behaviour Patteins Contributing To Teacher Burnout**”, The Journal Of Educational Research, 88, 5., 281-289.
- Friedman, I.A (1997), “**High and Low Burnout Principols: What Makes The Diffirence?**”. Chicago: The Annual Meeting Of The American Educational Research Association.
- Freudenberger, N.J. And Pichelson, G. (1981), “**Burnout, How To Beat The High Cost Of Success**”, New York: Bantom Boks, Doubleday-CompanyInc.
- Gaines, J. Ve Jermier, J. (1983), “**Emotional Exhoustion In A High Stres Organazition**”, Academy Of Management Journal, 26,567-586.

- Geller, P.A. ve Hobfoll, S.E.(1994), “**Gender Differences In Job Stres**”, Tedium And Social Support In The Workplace, Journal Of Social And Personel Relationships, 11,1,555-572.
- Gençer, A. (2002), “**Öğretmenlerin İş Doyumu ile Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler**”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir: Osman Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Girgin, G. (1995), “**İlkokul Öğretmenlerinde Meslekte Tükenmişliğin Gelişimini Etkileyen Değişkenlerin Analizi ve Bir Model Önerisi**”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Gözüm, S. (1996), “**Koruyucu Sağlık Hizmetlerinde Görev Yapan Hemşire ve Ebelerde İş Doyumu, Tükenmişlik ve İşe Devamsızlığı Etkileyen Faktörlerin Araştırılması**”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Erzurum: Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Güler, M. (1990), “**Endüstri İşçilerinin İş Doyumu ve İş Verimine Depresyon, Kaygı ve Diğer Bazı Değişkenlerin Etkisi**”, yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Gündüz, B. (2000), “**Hemşirelerde Stresle Başa Çıkma Biçimleri İle Tükenmişlik Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi**”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Trabzon: Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Garden, A.M. (1987), “ **Depersonalization: A Valid Diimension Of Burnout**”, Human Relations, 60, 9, 545-560.
- Gödelek, E. (1988), “**Üç Farklı İş Kolunun (Tekstil- Tekstil_Boya- Çimento) Psikososyal Stres Faktörleri Yönünden Karşılaştırılması**”,

Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Gökçakan, Z., ve Özer, R. (1999), “**Rehber Öğretmenlerde Tükenmişlik**”, Rize Rehberlik ve Araştırma Merkezi Müdürlüğü Yayınları, No. 1. Basım, s.3.

Haran, S. (1998), “**Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastaneleri ve Ankara Numune Hastanesinde Çalışan Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik Düzeyleri**”, Kriz Dergisi, 6, 1, 75-84.

Hipss, E. S. Ve Halpin, G. (1991), “**Job Stres Related To Performance Based Accreditation, Locus Of Control, Age And Gender As Related To Job Satisfaction And Burnout In Teachers And Principal**”, Speeches Or Meeting Papers 150, Report Research 143 U.S. Alabama.

Izgar, H. (2001), “**Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik Nedenleri**” Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

İncir, G. (1990), “**Çalışanların İş Doyumu Üzerinde Bir İnceleme**”, Ankara: Milli Prodüktive Merkezi Yayınları.

Işıkhan, V. (2004), “**Çalışma Hayatında Stres ve Başa Çıkma Yolları**”, Ankara: Sandal Yayınları.

Kahramanoğlu, E. (1992), “**İşçi Refahının Sağlanmasında Endüstriyel ve Sosyal Hizmetlerin Önemi**”, Yayınlanmamış Bir Araştırma, Ankara: Hacettepe Üniversitesi.

Karlıdağ, R., Ünal, S., Yoloğlu, S. (2000), “**Hekimlerde İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyi**”, Türk Psikiyatri Dergisi, 11(1).

- Kelly, B.F. (1994), “**A Model Of Stres And Burnout In Collegiate Coachers’ Effects Of Gender And Time Of Season**”, Research Quarterly For Exercise And Sport, 65, 1, 45-48.
- Korkut, H. (1990), “**Üniversitelerde Akademik Olmayan Personelin İş Doyumu ve Örgütle Özdeşleşmesi**” Ankara: Yükseköğretim Kurulu Matbaası.
- Kop, N., Euwema M. Ve Schaufeli, W. (1999), “**Burnout, Job Stres And Violent Behaviour Among Dutch Police Officers**”, Taylor- Francis, 13(4) 326-340.
- Köknel, Ö. (1997), “**Kişilik**”, Altın Kitapları Yayınları, İstanbul.
- Kelloway, E.K., Barling, J. Ve Shah, A. (1993), “**İndüstriyal Relations Tress And Job Satifaction: Concurrent Effect And Mediation**”, Journal Of Organizational Behaviour, 14, 447-457.
- Koç, L. (1998), “**Rehberlik ve Araştırma Merkezlerinde Görev Yapan Rehber Öğretmenlerin İş Doyumlarının Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi**” Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Litt, M.D. ve Turk, D. C. (1985), “**Sources Of Stres And Dissatisfaction In Expererenced High School Teachers**”, Journal Of Educational Research, 78, 178-185.
- Low George S., Cravens Dawid W., Grant Ken, Monerief Williom C. (2001), “**Antecedents And Consequences Of Sales Person Burnout**”, European Journal Of Marketing, Vol:35, No:5/6.
- Maslach, C., Jackson S.E. (1981), “**The Measurement Of Experienced Burnout**”, Journal Of Occupation Behaviour, 2, 99-113.

- Meier, S.T. (1983), “**Toward A Theory Of Burnout**”, Human Relations, 36, 10, 899-910.
- Murat, M. (2003), “**Emniyet Görevlilerinin Tükenmişlik Durumları**”, Polis Bilimleri Dergisi, Cilt:5, Sayı:2.
- Murat, M. (2000), “**Sınıf Öğretmenlerinde 10 Yıllık Meslek Sürecinde Tükenmişliğin Gelişiminin Haritalanması ve Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi**”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Trabzon: Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Musa, B., Ergin, S., Elçi, Ö.C. (1995), “**Uzman Hekimlerde Mesleki Doyum**”, Toplum ve Hekim, 10:68.
- Maslach, C. Ve Zimbardo, P.G. (1982), “**Burnout-The Cost Of Caring**”, New Jersey: Prentice- Hall, Inc., Englewood Cliffs.
- Maslach, C. Ve Leiter, M. P. (1997), “**The Truth About Burnout**”, San Francisco, CA: Lossey- Bass.
- Naktiyok, A. Ve Karabey, C.N. (2005), “**İşkolik ve Tükenmişlik Sendromu**”,<http://www.iibf.atanuni.edu.tr/makale%20özetleri2005%20sayı%202.doc>.
- Obermesik, J.W. ve M.E. Jones (1992), “**Effects Of Worker Classification And Employment Relatedness On Student Employee Job Satisfaction**”, Journal Of College Student Devolepment, Vol, 33 (1), 34-38.
- Ok, S. (1995), “**Banka İş Görenlerinin İş Doyumunun Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi**”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Onaran, O. (1981), “**Çalışma Yaşamında Güdülenme Kuramları**”, Ankara: Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Yayınları, No:470.
- Oral, S. (1999), “**Otel İşletmeciliği ve Otel İşletmelerinde Verimlilik Analizleri**”, Kanyılmaz Matbaası, İzmir.
- Örmen, U. (1992), “**Tükenmişlik Duygusu ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama**”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Özbek, K. Ve Girgin G. (1993), “**Sağlık Bakanlığı İzmir İl Teşkilatında Çalışan Hekimlerde Tükenmişlik (Burnout) Sendromunun Araştırılması**”, Ankara: T.C. Sağlık Bakanlığı Temel Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Ruh Sağlığı Bülteni.
- Özdemir, S. (1986), “**Kamu Ödeme Sistemi İçinde Öğretmen Ücretlerinin Yeri ve Sağladığı Doyum**”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Özer, R. (1998), “**Rehber Öğretmenlerde Tükenmişlik Düzeyi, Nedenleri ve Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi**”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Trabzon: Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Özyurt, A. (2004), “**İstanbul Hekimlerinin İş Doyum ve Tükenmişlik Düzeyleri**”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Öncel (Taştemel), A. (1998), “**Üniversite Öğretim Elemanlarının Meslek Doyum Düzeylerine İlişkin Bir Araştırma**”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Perlman, B. Ve Hartman, A.E. (1982), “**Burnout: Summary And Future Research**”, Human Relations, 35, 283-305...
- Pines, A. Ve Aranson, E. (1988), “**Career Burnout, Causes And Cures**”, New York, The Free Press.
- Peker, R. (2002), “**İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişliklerine Etki Eden Bazı Faktörler**”, Uludağ Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, Cilt:XV, Sayı: 1, 305-318.
- Rabin, C. Ve Zenler, D. (1992), “**The Role Of Assertiveness In Clarifying Roles And Strangthening Job Satisfaction Of Social Workers In Multidisciplinary Mental Healt Settingd**”, Psychological Abstract Vol:79(8), 3475.
- Reynolds, C.H. (1997), “**A Study Of The Relationship Among Measures Of Teacher Participation In School Based Decision Making And Job Satisfaction In Elemantary Schools**”, Ph. University Of Marland College Park, Dissertation Abstracts International Vol. 58, No: 1, 256 pp, July.
- Seğmenli, S. (2001), “**Rehber Öğretmenlerde Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi**”, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Sekeran, U. (1989), “**Paths To The Job Satifaction Of Bank Employees**”, Journal Of Organizational Behaviour, 10 (4) , 347-359.
- Sergiovanni, T.J. (1967), “**Pactors Which Affect- Satisfaction And Dissatisfaction Of Teachers**”, Journal Of Educational Admin Stration, 5, 66-82.

- Sertçe, S. (2002), “**Kamu Kuruluşlarında Yöneticilerin İş Doyumu Üzerine Bir Araştırma**” (İzmir Emniyet Teşkilatı Örneği), Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Ekonomi ve Endüstri İlişkiler Ana Bilim Dalı.
- Sever, A. (1997), “**Hemşirelerin İş Stresi ile Başa Çıkma Yolları ve Bunun Sonuçlarının Araştırılması**”, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- Sucuoğlu, B. Ve Kuloğlu, N. (1996), “**Özürlü Çocuklarla Çalışan Öğretmenlerde Tükenmişliğin Değerlendirilmesi**”, Ankara: Türk Psikoloji Dergisi, Sayı: 10-36, 44, 60.
- Sultana, G. (1996), “**Special Education Teachers Attrition Kentucky And Its**”, Reports Research (143), Test For Questionnaires (160), Speeches Or Meeting Papers (150) U.S. Kentucky.
- Suran, B.G., Sheridan, E.P. (1984), “**Management Of Burnout: Training Psychologists In Professional Life Span Perspectives**”, Professional Psychology: Research And Practice, 15, 6, 741-752.
- Surgevil, O. (2006), “**Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu**” Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Sabuncuoğlu, Z. Ve Tüz, M. (2001), “**Örgütsel Psikoloji**”, Bursa: Ezgi Kitabevi.
- Selye, H. (1974), “**Stress Witout Distress**”, New York: J.B: Lippincontco.
- Sabuncuoğlu, Z. (1996), “**Örgütsel Psikoloji**”, Bursa: Ezgi Kitabevi Yayınları, 2. Baskı.

Solmuş, T. (2004), **“İş Yaşamında Duygular ve Kişiler Arası İlişkiler”**, Beta Yayınları, Ankara.

Sürgevil, O. (2005), **“Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörler: Akademik Personel Üzerine Bir Uygulama”**, T.C. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, İzmir.

Sava Florin A.S. (2002), **“Couses And Effects Of Teacher Conflit- Inducing Attitudes Toward Pupils: A Path Analysis Model”**, Teaching And Teacher Education, Vol:18, No:8.

Sılığ, A. (2003), **“Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi”**, T.C. Eskişehir Anadolu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri (Eğitimde Psikolojik Hizmetler) Ana Bilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir.

Terry, E. (1997), **“Teacher Burnout: Is It Real? Can We Prevent It?”**, Reports Research 143, Speeches Or Meeting Papers 150, U.S. Indiana.

Tezer, E., Uzer, A.S. (1992), **“Okullarda Görev Yapan Psikolojik Danışmanların İş Etkinlikleri Ve İşlerinde Karşılaştıkları Sorunlar İle İş Doyumları Arasındaki İlişkiler”**, Yayınlanmamış Araştırma, Ankara: Orta Doğu Teknik Üniversitesi.

Torun, A. (1995), **“Tükenmişlik, Aile Yapısı ve Sosyal destek İlişkileri Üzerine Bir İnceleme”**, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Torun, M. (1981), “**Örgütsel Etkililik**”, Yönetim Psikolojisi II. Ulusal Sempozyumu, Ankara: TODAİDE.
- Tümkiye, S. (1996), “**Öğretmenlerdeki Tükenmişlik, Görülen Psikolojik Belirtiler ve Başa Çıkma Davranışları**”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Adana: Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tümkiye, S. (1997), “**Çukurova Üniversitesi Öğretim Elemanlarının Akademik Tükenmişlik Düzeyleri**”, 4. Ulusal Eğitim Bilimleri Kongresi, 10-12 Eylül Eskişehir.
- Tezer, E. (1991), “**İş Doyum Ölçeği**”, Ankara Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Dergisi, 9,55-76.
- Tükel, H. (1997), “**İlköğretim Müfettişlerinin İş Doyumu**”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Togia, A. (2005), “**Measurement Of Burnout And The Influence Of Background Characteristics In Grek Akademik Librarians**”, Library Management, Vol:26, No:3.
- Uslu, M. (1999), “**Resmi Eğitim Kurumlarında Çalışan Psikolojik Danışma ve Rehberlik Uzmanlarının İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Danışmanların Denetim Odağı ve Bazı Değişkenlere Göre Karşılaştırılması**”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Üstün, B. (1995), “**Hemşirelerin Atılganlık ve Tükenmişlik Düzeyleri**”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Weisberg, J. Ve Sagie, A. (1999), **“Teachers Physical, Mental And Emotional Burnout: Impact On Intention To Quit”**, The Journal Of Psychology, 133-333-339.

Wiggins, D.J. (1984), **“Personality- Environmental Factors Related Job Satisfaction Of School Counselors”**, Vocational Guidance Quarterly.

Yüksel, E.(1994), **“Özelleştirmenin Çalışanlar Üzerindeki Etkisi: Türkiye Örneği”**, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Yıldırım, F. (1996), **“Banka Çalışanlarında İş Doyumu Ve Algılanan Rol Çatışması İle Tükenmişlik Arasındaki İlişki”**, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Yöney, H. (2005), **“İşkoliklik”**, 20.10.2007 İnternet’ten Tarihinde Elde Edilmiştir:
<http://www.insankaynaklari.com>

Yöney, H. Ve Ünalın, P. (2004), **“Profesyonel Yaşamda İş Stresi ve Tükenmişlik”**, 17.07.2007 Tarihinde İnternette Elde Edilmiştir. İnsan Kaynakları Com. Htm.